

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Теория менеджмента сферы услуг Б1.В.ОД.6

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Геркина Е.А. , Куцевол Н.Г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 201__г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No

Казань
2016

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, б/с Геркина Е.А. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Elena.Gerkina@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Куцевол Н.Г. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Основной целью данного курса становится исследование способности современных сервисных организаций к использованию достижений теории и практики современного менеджмента. Курс нацелен на развитие навыков эффективного управления на рынке услуг и способности к принятию обоснованных управленческих решений.

Основными задачами становятся:

1. Понимание роли и места услуг в современном менеджменте, значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг.
2. Выделение факторов роста эффективности менеджмента сферы услуг в изменяющейся среде.
3. Осуществление управления сервисными операциями.
4. Понимание сущность и содержание сервисного менеджмента.
5. Решение проблем сервисного менеджмента.
6. Осуществление сервисное проектирование.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.6 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Данная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин направления Менеджмент.

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как 'Основы менеджмента', 'Теория организации' 'Информационные технологии в менеджменте', 'Разработка и принятие управленческих решений', 'Экономика сферы услуг' и ряда др.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3 (профессиональные компетенции)	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
ПК-8 (профессиональные компетенции)	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

В результате освоения дисциплины студент:

Демонстрировать способность находить организационно-управленческие решения;

Демонстрировать способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы развития организаций общественного сектора;

Демонстрировать способность учитывать последствия управленческих решений в развитии сервисных компаний;

демонстрировать способность к выявлению ключевых различий в управлении организациями сферы услуг и использовать их на практике

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 5 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт"	5	1,2	2	2	0	дискуссия

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики. Крупнейшие российские сервисные компании	5	3	2	2	0	презентация
3.	Тема 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации	5	4,5,6	2	2	0	кейс
4.	Тема 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг. Изменение практики управления в зависимости от временного фактора.	5	7	2	2	0	письменное домашнее задание
5.	Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия	5	8	2	2	0	письменное домашнее задание
6.	Тема 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг	5	9,10	4	4	0	контрольная работа
7.	Тема 7. Управление стратегией развития сервисной компании	5	11,12	4	4	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт"

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Отличия товаров и услуг, системы их производства и предоставления. Материальный характер производства товаров и нематериальный характер производства услуг. Характеристики услуг, влияющих на практику менеджмента

практическое занятие (2 часа(ов)):

Практика оценки сходства и различий в модели управления сервисными организациями.

Тема 2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики. Крупнейшие российские сервисные компании

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Сфера обслуживания (услуги инфраструктуры производственной и обслуживающей сфер экономики) Социальная сфера (услуги непроизводственной и юридическо-финансовой сферы экономики)

практическое занятие (2 часа(ов)):

Практика работы современных сервисных компаний

Тема 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Услуга как действие в интересах потребителя. Одновременность производства и потребления услуг и изменение характера функций менеджмента. Ключевая роль персонала сервисных компаний. Проблема невозможности планирования сервисной деятельности. Измерительная функция контроля. Роль коммуникаций в сервисной деятельности

практическое занятие (2 часа(ов)):

Проблема вариативности и исключительности в предоставлении услуг в практике менеджмента.

Тема 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг. Изменение практики управления в зависимости от временного фактора.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Временные приоритеты и ограничения в потреблении услуг. Временные затраты на получение услуги.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Возможности конкуренции на основе быстрого обслуживания. Периоды ожидания в потреблении услуг. Проектировании рабочего времени сервисной компании

Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Наличие прямых отношений между сервисными служащими и потребителем услуг и влияние этого на восприятие качества услуг. Стандарты качества и возможность их разработки.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Анализ управления качеством предоставляемых услуг. Выделение ключевых критериев, необходимых в обеспечении качества предоставляемых услуг организацией различных отраслей, показатели высокого уровня ключевых критериев.

Тема 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Каналы распределения сервисных компаний. Предпочтения потребителей. Влияние каналов распределения на поведение потребителей в сфере услуг

практическое занятие (4 часа(ов)):

Поисковые характеристики в системе образования в сфере услуг Несостоятельность затратного подхода ценообразовании. Себестоимость единицы услуг

Тема 7. Управление стратегией развития сервисной компании

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Ожидания от целевых аудиторий сервисных компаний и влияние на вопросы планирования деятельности. Ключевые стратегии сервисных компаний

практическое занятие (4 часа(ов)):

Анализ ключевых факторов стратегического управления сервисной компанией. Возможности применения концепций стратегического управления.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт"	5	1,2	подготовка к дискуссии	6	дискуссия
2.	Тема 2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики. Крупнейшие российские сервисные компании	5	3	подготовка к презентации	4	презентация
3.	Тема 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации	5	4,5,6		10	кейс
4.	Тема 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг. Изменение практики управления зависимости от временного фактора.	5	7	подготовка домашнего задания	4	письменное домашнее задание
5.	Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия	5	8	подготовка домашнего задания	6	письменное домашнее задание
6.	Тема 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг	5	9,10	подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Для повышения эффективности обучения используется комплекс методик и подходов к образованию, ориентированный на потребности и восприятие процесса управления. Его основные элементы:

1. Сближение обучения с практической деятельностью студента - обучение на базе рабочей ситуации, вовлечение в учебный процесс практического опыта преподавателей (студентов) и др.
2. Использование наиболее активных методов обучения, позволяющих экономно расходовать время студента, таких, как групповые дискуссии, деловые игры, тренинги, 'мозговые штурмы', работа с интерактивными учебными материалами и т.д.
3. Образовательный подход - помощь в проявлении уникальных способностей студента, формировании его собственной цельной картины взглядов на управление фирмой посредством усвоения концепций, применимых в широком диапазоне ситуаций.

4. Развитие творческих способностей студентов, умения принимать решения в неординарных условиях путем использования проблемных методов обучения (case study и рабочие ситуации).
5. Развивающий подход - обучение умению не только знать, но и думать, использовать знания, регулярно повышать свой интеллектуальный уровень. Развивающие, научно-исследовательские направления образования (активные методы обучения) строят технологии на методиках познания. Другими словами, формирование личностной модели ученика происходит под влиянием нелинейной модели знаний.
6. Универсальность изложения курсов и применение методов адаптации содержания к конкретным условиям.
7. Проектирование самостоятельной работы, существенно расширяющей личную инициативу студента и организацию гибких и эффективных форм контроля со стороны преподавателей, принимающих участие в программе.
8. Организация системного контроля с помощью промежуточных и итоговых измерений уровней знаний, умений и навыков обучаемых.

В ходе обучения применяются различные методы, а также их возможные комбинации. Наряду с обычными семинарами и лекциями студенты участвуют в практикумах и тренингах по финансовому и управленческому учету, финансовому управлению и инвестиционному анализу, деловым играм (по фондовым операциям, инвестиционному проектированию, фьючерсной торговле и др.); по ряду базовых дисциплин активно применяются метод анализа конкретных ситуаций (case study method) и мультимедийные презентации. Обсуждаются деловые ситуации, приобретаются практические навыки и вырабатываются совместные рекомендации по совершенствованию практики корпоративного управления в компании.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт"

дискуссия , примерные вопросы:

Ответить на вопросы: Системы предоставления различного вида услуг и практика менеджмента. Составляющие ценности услуга для потребителя и практика менеджмента

Тема 2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики. Крупнейшие российские сервисные компании

презентация , примерные вопросы:

Крупнейшие сервисные компании: опыт и возможности. Проанализировать опыт и представить в виде презентационного материала

Тема 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации

кейс , примерные вопросы:

Потребительские практики в различных отраслях сферы услуг. Опыт и обобщение.

Тема 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг. Изменение практики управления зависимости от временного фактора.

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Проанализировать влияние временного фактора и факторов качества предоставления услуг в различных сферах услуг.

Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Выработать ключевые критерии управления качеством услуг на примере любой сервисной организации.

Тема 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг

контрольная работа , примерные вопросы:

Просчитать возможные критерии установления цены на услуги на примере конкретного вида услуг, в том числе социально-значимых (ЖКХ, Культура, здравоохранение, образование итд)

Тема 7. Управление стратегией развития сервисной компании

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ КОНТРОЛЮ

1. Различие подходов к управлению созданием услуг и производства товаров
2. Нематериальный характер услуг в практике менеджмента сервисных организаций
3. Ключевая роль потребителя в сервисном менеджменте
4. Система прямых отношений между сервисным служащим и потребителем услуги
5. Цикл предоставления услуги и поведение потребителя
6. Критерии в определении качества услуги потребителем
7. Сложность оценки и системы ценообразования в предоставлении услуг
8. Влияние различий между товарами и услугами на практику менеджмента.
9. Модель ценности услуги в практике менеджмента
10. Ожидания целевых аудиторий от потребления услуг
11. Основные тенденции в развитии сервисного обслуживания

7.1. Основная литература:

1. Маркетинг сферы услуг: Учебное пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 192 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-9776-0240-2, 1000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>
2. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению 'Экономика', специальности 'Государственное и муниципальное управление' / Н. А. Восколович. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 399 с. - (Серия 'Magister'). - ISBN 978-5-238-01296-4. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>
3. Техническое регулирование: сфера услуг: Учебное пособие / Т.И. Зворыкина, Н.А. Платонова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 544 с.: ил.; 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-136-3, 2000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>

7.2. Дополнительная литература:

1. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - 2-е изд., доп. - М.: Форум, 2009. - 368 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=184116>
2. Отраслевая структура современного менеджмента: Учебник / Под ред. М.М. Максимцова, В.Я. Горфинкеля. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=214774>
3. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=369961>
4. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2011. - 447 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=246976>

7.3. Интернет-ресурсы:

Школы и направления экономической мысли - <http://gallery.economicus.ru/>

Административный управленческий портал - <http://www.aup.ru/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/window/>

Каталог образовательных ресурсов сети Интернет - <http://katalog.iot.ru/>

Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Теория менеджмента сферы услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань" , доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов, прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):

Куцевол Н.Г. _____

Геркина Е.А. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.