

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.

*подписано электронно-цифровой подписью*

### Программа дисциплины

Принципы разработки услуг: динамика рынка и возможности сервисной компании Б1.В.ОД.16

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Шарафутдинова Н.С.

**Рецензент(ы):**

Разумовская Е.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Каленская Н. В.

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 949958417

Казань  
2017

## 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) доцент, к.н. (доцент) Шарафутдинова Н.С. кафедра маркетинга Институт управления, экономики и финансов , NSSharafutdinova@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Основной целью данного курса становится исследование способности современных сервисных организаций к использованию достижений теории и практики в современных условиях.

Курс нацелен на развитие навыков эффективного управления и разработки услуг и способности к принятию обоснованных управленческих решений сервисных компаний в рыночной среде.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.16 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

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
пк-15	владением навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками
пк-4	умением применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации
пк-9	умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Демонстрировать способность находить организационно-управленческие решения в управлении сервисных компаний;

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

Демонстрировать способность учитывать последствия управленческих решений в развитии сервисных компаний;

демонстрировать способность к выявлению ключевых различий в управлении сферы услуг

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 108 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. Рыночная среда: сущность, факторы, тренды	6	1	2	2	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Конкурентная среда: инструментарий	6	2	4	4	0	Письменная работа
3.	Тема 3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	6	4	2	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Маркетинг услуг	6	5	6	6	0	Контрольная работа
5.	Тема 5. Психологическая культура сервиса	6	8	2	2	0	Дискуссия
6.	Тема 6. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	6	9	2	2	0	Письменное домашнее задание
7.	Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	6	10	2	2	0	Устный опрос
8.	Тема 8. Услуга как специфический продукт. Классификация видов услуг.	6	11	2	2	0	Презентация

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
9.	Тема 9. Социальное обслуживание.	6	12	4	4	0	Эссе
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Зачет
	Итого			26	28	0	

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Рыночная среда: сущность, факторы, тренды

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Понятие, сущность рынка. Виды рынков. Факторы, влияющие на развитие рынков. Современные тенденции развития рынков

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Виды рынков. Факторы макро и микро среды, влияющие на рыночную ситуацию

### Тема 2. Конкурентная среда: инструментарий

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

SWOT PEST SPACE анализ, 5 сил М Портера

#### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Матрица Дж.Вилсона, стратегии М Портера

### Тема 3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Участие в увеличении национального дохода. Влияние на духовное возрождение общества. Создание новых видов услуг и рост занятости населения

#### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Формирование культурных ценностей в обществе посредством реализации видов услуг. Совершенствование качества услуг для повышения качества жизни общества

### Тема 4. Маркетинг услуг

#### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Комплекс 7 р. Сегментация. Позиционирование. Маркетинговые исследования. Фосстис.

#### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

Применение маркетинговых инструментов в деятельности сервисной компании

### Тема 5. Психологическая культура сервиса

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Основные сведения о психологии, психология службы сервиса. Структура личности. Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Инструменты психологического воздействия на потребителя

### Тема 6. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Определение понятий. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Клиентоориентированность. Управление лояльностью клиента

## Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности

### лекционное занятие (2 часа(ов)):

Закон РФ ?О защите прав потребителей?. Основные права потребителей. Правила оказания услуг общественного питания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

### практическое занятие (2 часа(ов)):

Работа с претензиями клиентов

## Тема 8. Услуга как специфический продукт. Классификация видов услуг.

### лекционное занятие (2 часа(ов)):

Типы услуг. Классификация услуг. Основные характеристики услуг. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги.

### практическое занятие (2 часа(ов)):

Виды услуг: характеристика, особенности

## Тема 9. Социальное обслуживание.

### лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятие ?социальное обслуживание?. Разнообразие видов социального обслуживания. Особенности VIP-обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов

### практическое занятие (4 часа(ов)):

Применение CRM системы для обслуживания клиентов. Виды обслуживания для клиентов

## 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. Рыночная среда: сущность, факторы, тренды	6	1	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
2.	Тема 2. Конкурентная среда: инструментарий	6	2	подготовка к письменной работе	6	письменная работа
3.	Тема 3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	6	4	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
4.	Тема 4. Маркетинг услуг	6	5	подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
5.	Тема 5. Психологическая культура сервиса	6	8	подготовка к дискуссии	6	дискуссия
6.	Тема 6. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	6	9	подготовка домашнего задания	6	письменное домашнее задание
7.	Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	6	10	подготовка к устному опросу	6	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
8.	Тема 8. Услуга как специфический продукт. Классификация видов услуг.	6	11	подготовка к презентации	6	презентация
9.	Тема 9. Социальное обслуживание.	6	12	подготовка к эссе	6	эссе
	Итого				54	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

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.

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

### Тема 1. Рыночная среда: сущность, факторы, тренды

устный опрос , примерные вопросы:

1. Понятие рынка. 2 Виды рынка. 3. Факторы, влияющие на развитие рынка. Тенденции рынка в России и за рубежом

### Тема 2. Конкурентная среда: инструментарий

письменная работа , примерные вопросы:

Провести анализ конкурентной среды на конкретном примере

### Тема 3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса

устный опрос , примерные вопросы:

1. Качество жизни и качество услуг. Инфраструктура рынка услуг. Социальная ответственность сервисных компаний

### Тема 4. Маркетинг услуг

контрольная работа , примерные вопросы:

Понятие маркетинга. Концепции маркетинга. Сегментирование. Позиционирование. Маркетинговые исследования. Фосстис. Сервис

### Тема 5. Психологическая культура сервиса

дискуссия , примерные вопросы:

Психологические аспекты формирующие потребность услуг

### Тема 6. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Новизна, новшество услуг. Прогрессивные формы обслуживания

### Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности

устный опрос , примерные вопросы:

Закон о "защите прав потребителей", книга жалоб и предложений. Работа с претензиями

### Тема 8. Услуга как специфический продукт. Классификация видов услуг.

презентация , примерные вопросы:

Особенности видов услуг. Факторы, тенденции

### Тема 9. Социальное обслуживание.



эссе , примерные темы:

Применение клиентоориентированного подхода клиентов

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

- Различие подходов к управлению созданием услуг и производства товаров
2. Нематериальный характер услуг в практике управления сервисных организаций
3. Ключевая роль потребителя в сервисном менеджменте
4. Система прямых отношений между сервисным служащим и потребителем услуги
5. Сегментирование
6. Позиционирование
7. Клиентоориентированный подход
8. Закон о защите прав потребителей
9. Виды услуг
10. Ожидания целевых аудиторий от потребления услуг
11. Основные тенденции в развитии сервисного обслуживания
12. Принципы разработки услуг
13. Прогрессивные формы обслуживания
14. Психологические аспекты формирующие потребность услуг
15. Факторы, влияющие на развитие рынка.
16. Тенденции рынка в России и за рубежом
17. Качество жизни и качество услуг.
18. Инфраструктура рынка услуг.
19. Социальная ответственность сервисных компаний

#### **7.1. Основная литература:**

Сервисная деятельность, Велединский, Валерий Георгиевич, 2010г.

Реклама в социально-культурном сервисе и туризме, Третьякова, Татьяна Николаевна, 2008г.

Сервисная деятельность, Карнаухова, Вера Константиновна; Краковская, Татьяна Алексеевна, 2010г.

Сервисная деятельность, Третьякова, Татьяна Николаевна, 2008г.

Сервисная деятельность, Лойко, Ольга Тимофеевна, 2008г.

Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1

<http://znanium.com/bookread2.php?book=352240>

Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. ? 2-е изд., испр. и доп. ? М. : ИНФРА-М, 2017. ? 174 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ? [www.dx.doi.org/10.12737/23520](http://www.dx.doi.org/10.12737/23520).

<http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8

<http://znanium.com/bookread2.php?book=415409>

#### **7.2. Дополнительная литература:**



Сервисная деятельность, Карнаухова, Вера Константиновна;Краковская, Татьяна Алексеевна, 2010г.

Сервисная деятельность, Третьякова, Татьяна Николаевна, 2008г.

Сервисная деятельность, Лойко, Ольга Тимофеевна, 2008г.

Эффективность сервисной деятельности, Рубцова, Наталья Владимировна, 2011г.

Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / Т. Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2014. ? 168 с. - ISBN 978-5-9765-1415-7

<http://znanium.com/bookread2.php?book=462898>

Коммерческая деятельность: Учебник / Г.Г. Иванов, Е.С. Холин. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0498-5

<http://znanium.com/bookread2.php?book=254003>

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 208 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-188-2

<http://znanium.com/bookread2.php?book=178093>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

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

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

справочно поисковые системы - [google.ru](http://google.ru)

справочно поисковые системы - [yandex.ru](http://yandex.ru)

справочно поисковые системы - [wikipedia.ru](http://wikipedia.ru)

### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Принципы разработки услуг: динамика рынка и возможности сервисной компании" 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.

1

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):

Шарафутдинова Н.С. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.