

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. Талорский Д.А.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

### Программа дисциплины

Критерии обеспечения конкурентоспособности услуг Б1.В.ОД.17

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 94999618

Казань  
2018

## 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

Исследуется категории конкурентоспособности организации и конкурентоспособность услуг, а также и экономическое поведение организации по обеспечению конкурентоспособности услуг

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.17 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Данной дисциплине должно предшествовать изучение дисциплин 'Информационные системы маркетинга', 'Бенчмаркинг', 'Коммерческая деятельность', 'Маркетинг'

Знания, умения, навыки, полученные в процессе изучения дисциплины 'Управление конкурентоспособностью' используются при изучении дисциплин 'Маркетинг территорий', 'Маркетинг услуг', 'Электронная коммерция'.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
пк-3	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
ПК-5 (профессиональные компетенции)	способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений
ПК-9 (профессиональные компетенции)	умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

основы управления и поддержания конкурентоспособности услуг

2. должен уметь:

определять критерии и факторы влияющие на конкурентоспособность услуг

3. должен владеть:

информацией о преимуществах конкурентов в определенном сегменте рынка и владеть навыками формирования стратегии повышения конкурентоспособности услуг

4. должен демонстрировать способность и готовность:

владения информацией о преимуществах конкурентов в определенном сегменте рынка и владеть навыками формирования стратегии повышения конкурентоспособности услуг

### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 6 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. Понятие и сущность конкурентоспособности.	6	1	2	2	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Факторы, влияющие на конкурентоспособность услуг. Критерии конкурентоспособности	6	2	4	4	0	Письменная работа
3.	Тема 3. Подходы формирования стратегии конкурентоспособности услуг	6	4	4	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Методы оценки конкурентоспособности услуг	6	6	2	4	0	Письменная работа
5.	Тема 5. Конкурентный анализ	6	7	4	4	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Экономическое поведение организаций сферы услуг по обеспечению конкурентоспособности услуг	6	9	4	4	0	Контрольная работа
7.	Тема 7. Оценка конкурентного потенциала организаций сферы услуг	6	11	4	4	0	Эссе
8.	Тема 8. Рекомендации по повышению конкурентоспособности услуг	6	13	2	2	0	Устный опрос

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

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Понятие и сущность конкурентоспособности.

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

Понятие, сущность дефиниции конкурентоспособность. Научные подходы управления конкурентоспособностью. Уровни конкурентоспособности

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

Сущность научных подходов к управлению конкурентоспособностью Принятие решений в системе управления конкурентоспособностью организации сферы услуг

### Тема 2. Факторы, влияющие на конкурентоспособность услуг. Критерии конкурентоспособности

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

Услуга: понятие, сущность, классификации. Факторы конкурентоспособности услуг. Критерии конкурентоспособности услуг

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

Факторы конкурентоспособности услуг Принципы формирования конкурентоспособности услуг. Перечень критериев конкурентоспособности услуг

### Тема 3. Подходы формирования стратегии конкурентоспособности услуг

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

Понятие и сущность стратегии. Стратегии по М Портеру. Стратегии по Юданову.

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

Методические подходы к формированию конкурентной стратегии организации

### Тема 4. Методы оценки конкурентоспособности услуг

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

Принципы и методы оценки конкурентоспособности услуг, предложенные разными авторами

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

Методические подходы к оценке конкурентоспособности услуг

### Тема 5. Конкурентный анализ

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

Построение стратегической карты на основе системы сбалансированных показателей

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

Определение ключевых и критических факторов успеха конкурентоспособности сферы услуг

### Тема 6. Экономическое поведение организаций сферы услуг по обеспечению конкурентоспособности услуг

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

Применение инструментов стратегического анализа для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

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

SPACE анализ, матрица Дж.Вилсона, цепочка ценностей М Портера

### Тема 7. Оценка конкурентного потенциала организаций сферы услуг

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

Конкурентоспособность организации: характеристика понятия и факторы воздействия

Конкурентный потенциал организации

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

Конкурентная позиция организации Конкурентный риск

**Тема 8. Рекомендации по повышению конкурентоспособности услуг**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Разработка инструментария конкурентоспособности услуг

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

Апробация современных методов повышения конкурентоспособности услуг

### 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. Понятие и сущность конкурентоспособности.	6	1	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
2.	Тема 2. Факторы, влияющие на конкурентоспособность услуг. Критерии конкурентоспособности	6	2	подготовка к письменной работе	6	письменная работа
3.	Тема 3. Подходы формирования стратегии конкурентоспособности услуг	6	4	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
4.	Тема 4. Методы оценки конкурентоспособности услуг	6	6	подготовка к письменной работе	6	письменная работа
5.	Тема 5. Конкурентный анализ	6	7	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
6.	Тема 6. Экономическое поведение организаций сферы услуг по обеспечению конкурентоспособности услуг	6	9	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
7.	Тема 7. Оценка конкурентного потенциала организаций сферы услуг	6	11	подготовка к эссе	8	эссе
8.	Тема 8. Рекомендации по повышению конкурентоспособности услуг	6	13	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
	Итого				54	

## **5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения**

### **ДЕЛОВЫЕ И РОЛЕВЫЕ ИГРЫ**

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

### **Тема 1. Понятие и сущность конкурентоспособности.**

устный опрос , примерные вопросы:

Понятие и сущность стратегии. Стратегия снижения издержек, стратегия дифференциации продукции, стратегия фокусирования (сегментирования рынка): преимущества, необходимые рыночные условия, требования к организации производства и управления, дестабилизирующие факторы. Ситуационное проектирование стратегии конкуренции для предприятий с различной степенью доминирования на рынке

### **Тема 2. Факторы, влияющие на конкурентоспособность услуг. Критерии конкурентоспособности**

письменная работа , примерные вопросы:

Подходы к разработке факторов конкурентоспособности услуг

### **Тема 3. Подходы формирования стратегии конкурентоспособности услуг**

устный опрос , примерные вопросы:

Понятие и сущность стратегии. Стратегия снижения издержек, стратегия дифференциации продукции, стратегия фокусирования (сегментирования рынка): преимущества, необходимые рыночные условия, требования к организации производства и управления, дестабилизирующие факторы. Ситуационное проектирование стратегии конкуренции для предприятий с различной степенью доминирования на рынке

### **Тема 4. Методы оценки конкурентоспособности услуг**

письменная работа , примерные вопросы:

Количественные и качественные методы оценки конкурентоспособности услуг

### **Тема 5. Конкурентный анализ**

устный опрос , примерные вопросы:

Понятие и сущность конкурентного анализа. Показатели концентрации конкуренции на рынке

### **Тема 6. Экономическое поведение организаций сферы услуг по обеспечению конкурентоспособности услуг**

контрольная работа , примерные вопросы:

Анализ финансовой деятельности предприятия сферы услуг. Применение инструментов стратанализа по обеспечению конкурентоспособности услуг

### **Тема 7. Оценка конкурентного потенциала организаций сферы услуг**

эссе , примерные темы:

Категорийный аппарат потенциала конкурентоспособности предприятий сферы услуг

### **Тема 8. Рекомендации по повышению конкурентоспособности услуг**

устный опрос , примерные вопросы:

Применение реинжинирингового процесса для повышения конкурентоспособности услуг

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

Примерные вопросы к зачету:

1 Понятие дефиниции конкурентоспособность предприятия, товара, страны, предложенные различными авторами

2 Показатели конкурентоспособности страны, уровни конкурентоспособности организации

3 Факторы, влияющие на конкурентоспособность организации сферы услуг



- 4 уровень конкурентоспособности России в рейтинге конкурентоспособности стран
- 5 ВТО: понятие, сущность, основные моменты
- 6 Преимущества и недостатки вступления России в ВТО
- 7 Конкурентные стратегии: понятие, подходы к определению
- 8 Виды конкурентных стратегий по М. Портеру, примеры
- 9 Виды конкурентных стратегий по Юданову, примеры
- 10 Понятие, сущность, структура конкурентной среды. Инструменты развития конкурентной среды.
- 11 Способы оценки экономической концентрации товарных рынков (показатели: понятие, особенности)
- 12 Структура анализа деятельности конкурентов.
- 13 Конкурентный анализ: этапы
- 14 5 сил М.Портера, пример
- 15 Бенчмаркинг: понятие, особенности, пример
- 17 Понятие, сущность конкурентоспособности предприятия сферы услуг
- 18 Факторы, влияющие на конкурентоспособность организации сферы услуг
- 19 Методы оценки конкурентоспособности организации
- 20 Подходы к управлению конкурентоспособностью организации
- 21 Методы оценки конкурентоспособности услуг
- 22 Алгоритм оценки конкурентоспособности организации сферы услуг
- 24 Мероприятия по повышению конкурентоспособности организации сферы услуг
- 25 Система сбалансированных показателей
- 26 Механизм управления конкурентоспособностью организации предприятия сферы услуг
- 27 Теория конкурентных преимуществ как основа составления конкурентной стратегии организации сферы услуг
- 28 Понятие конкурентного преимущества.
- 29 Модели М. Портера.
- 30 Преимущества низкого и высокого порядка.
- 31 Детерминанты конкурентного преимущества.
- 32 Сущность и классификация ценностей.
- 33 Методические основы управления конкурентными преимуществами объектов.
- 34 Пути достижения и поддержания конкурентоспособности услуг

### 7.1. Основная литература:

Управление конкурентоспособностью региона на основе инноваций, Халабуда, Юрий Эдуардович; Николаев, Михаил Викторович, 2013г.

Управление конкурентоспособностью энергетических компаний, Мельник, Александр Николаевич; Садриев, Азат Рафаилович, 2009г.

Моргунов, В.И. Конкурентоспособность менеджмента на основе современных форм и методов управления предприятиями [Электронный ресурс] : Монография / В. И. Моргунов, Г. В. Ларионов. ? М.: Издательско-торговая корпорация 'Маркетинг', 2014. ? 160 с. - ISBN 978-5-394-02462-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514520>  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=514520>

Конкурентоспособность предприятия (фирмы): Уч.пос. / В.М.Круглик.; Под общ. ред. В.М. Круглик. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013. - 285 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006704-9, 500 экз.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=405186>



Аббатов Ю. Н. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма: Учебник / Ю.Н. Аббатов, И.Г. Филиппова; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 144 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=223645>

Теория и методология управления конкурентоспос. бизнес-систем: Моногр. / С.А.Баронин, В.А.Андреев и др.; Под ред. С.А.Баронина - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2014-329с.: 60x88 1/16 + (Доп. мат. znanium.com) - (Науч. мысль). (о) ISBN 978-5-16-009211-9  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=455006>

## **7.2. Дополнительная литература:**

Управление конкурентоспособностью энергетических компаний, Мельник, Александр Николаевич; Садриев, Азат Рафаилович, 2009г.

Оценка конкурентоспособности предприятий (организаций). Теория и методология: Учебное пособие для студентов вузов по специальностям экономики и управления / Царев В.В., Кантарович А.А., Черныш В.В. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 799 с.: 60x90 1/16. - (Magister) ISBN 978-5-238-01439-5 <http://znanium.com/bookread2.php?book=881684>

Конкурентоспособность предприятия (фирмы): Уч.пос. / В.М.Круглик.; Под общ. ред. В.М. Круглик. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013. - 285 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006704-9, 500 экз.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=405186>

Моргунов, В.И. Конкурентоспособность менеджмента на основе современных форм и методов управления предприятиями [Электронный ресурс] : Монография / В. И. Моргунов, Г. В. Ларионов. ? М.: Издательско-торговая корпорация 'Маркетинг', 2014. ? 160 с. - ISBN 978-5-394-02462-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514520>  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=514520>

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

информационно справочные системы - [konsultant.ru](http://konsultant.ru)

нормативно правовые системы - [garant.ru](http://garant.ru)

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

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

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

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

Освоение дисциплины "Критерии обеспечения конкурентоспособности 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.

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.