

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр бакалавриата Менеджмент



подписано электронно-цифровой подписью

## Программа дисциплины

Теория менеджмента сферы услуг Б1.В.ДВ.6

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

**Автор(ы):** Ибрагимова Г.М., Куцевол Н.Г.

**Рецензент(ы):** Разумовская Е.М.

### **СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
  - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, б/с Ибрагимова Г.М. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), GuMIbragimova@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Куцевол Н.Г. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Nadejda.Koutsevov@kpfu.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции  |
|------------------|--|
| ОК-3             | способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности  |
| ОК-6             | способностью к самоорганизации и самообразованию   |
| ОПК-2            | способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений   |
| ОПК-3            | 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            |
| ОПК-6            | владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций   |
| ОПК-7            | способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности  |
| ПК-10            | владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления   |
| ПК-12            | умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) |
| ПК-13            | умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций  |
| ПК-14            | умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета  |
| ПК-16            | владением навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов   |
| ПК-17            | способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели  |
| ПК-18            | владением навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)   |

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции   |
|------------------|---|
| ПК-3             | владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности   |
| 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-5             | способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений  |

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен демонстрировать способность и готовность:

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

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.6 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (не предусмотрено)" и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе в 5 семестре.

## 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 54 часа(ов), в том числе лекции - 26 часа(ов), практические занятия - 28 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 36 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 18 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 5 семестре.

## 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

| N  | Разделы дисциплины / модуля   | Семестр | Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах) |                      |                     | Самостоятельная работа |
|----|---|---------|--|----------------------|---------------------|------------------------|
|    |   |         | Лекции   | Практические занятия | Лабораторные работы |                        |
| 1. | Тема 1. Взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт"                                      | 5       | 4  | 4                    | 0                   | 6                      |
| 2. | Тема 2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики. Крупнейшие российские сервисные компании | 5       | 2  | 2                    | 0                   | 4                      |

| N  | Разделы дисциплины / модуля  | Семестр | Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах) |                      |                     | Самостоятельная работа |
|----|--|---------|--|----------------------|---------------------|------------------------|
|    |  |         | Лекции   | Практические занятия | Лабораторные работы |                        |
| 3. | Тема 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации                             | 5       | 6  | 6                    | 0                   | 10                     |
| 4. | Тема 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг. Изменение практики управления в зависимости от временного фактора. | 5       | 2  | 2                    | 0                   | 4                      |
| 5. | Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия   | 5       | 4  | 4                    | 0                   | 6                      |
| 6. | Тема 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг                            | 5       | 4  | 4                    | 0                   | 6                      |
| 7. | Тема 7. Управление стратегией развития сервисной компании  | 5       | 4  | 6                    | 0                   |                        |
|    | Итого  |         | 26   | 28                   | 0                   | 36                     |

#### 4.2 Содержание дисциплины

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

Различие товаров и услуг, системы их производства и предоставления. Материальный характер производства товаров и нематериальный характер производства услуг. Характеристики услуг, влияющих на практику менеджмента. Структура продуктов и услуг в мировой экономике.

Мировые тенденции и перспективы развития рынка услуг и продуктов.

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

Сфера обслуживания (услуги инфраструктуры производственной и обслуживающей сфер экономики). Социальная сфера (услуги непродуцированной и юридическо-финансовой сферы экономики). Основные отрасли российской экономики. Наиболее динамичные сервисные компании России. Структура продуктов и услуг в российской экономике.

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

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

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

Жизненный цикл организации (фазы жизненного цикла). Причины изменений бизнес-моделей: о продуктовой к услуговой. Влияние внешних факторов. Временные приоритеты и ограничения в потреблении услуг. Временные затраты на получение услуги. Влияние различий между товарами и услугами на практику менеджмента.

##### Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия

Наличие прямых отношений между сервисными служащими и потребителем услуг и влияние этого на восприятие качества услуг. Стандарты качества и возможность их разработки. Производительность труда человека в услугах, при использовании современных технологий, не имеет сырьевых ограничений. Внедрение технологий и вытеснение человеческого труда из услуг повышает стабильность определенного качества предоставления услуги.

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

Цикл предоставления услуги потребителя. Каналы распределения сервисных компаний. Предпочтения потребителей. Влияние каналов распределения на поведение потребителей в сфере услуг. Ожидания целевых аудиторий от потребления услуги. Услуги привязаны к точке сбыта (услуги "иммобильны"). Сложность оценки услуг.

##### Тема 7. Управление стратегией развития сервисной компании

Ключевые стратегии сервисных компаний. Типы интеграции крупных российских компаний. Горизонтальная интеграция бизнеса в услугах и вертикальная интеграция бизнеса в товарах. Схема построения системы коммуникаций при разных типах интеграции. Ожидания от целевых аудиторий сервисных компаний и влияние на вопросы планирования деятельности.

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Положение от 24 декабря 2015 г. № 0.1.1.67-06/265/15 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

| Этап             | Форма контроля          | Оцениваемые компетенции | Темы (разделы) дисциплины  |
|------------------|-------------------------|-------------------------|--|
| <b>Семестр 5</b> |                         |                         |  |
|                  | <b>Текущий контроль</b> |                         |  |
| 1                | Реферат                 | ПК-14, ОПК-3, ОК-3      | 1. Взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт"<br>2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики.<br>Крупнейшие российские сервисные компании |
| 2                | Устный опрос            | ПК-16, ОПК-6, ОПК-2     | 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации  |
| 3                | Эссе                    | ОПК-2, ОПК-6, ПК-13     | 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг.<br>Изменение практики управления в зависимости от временного фактора.                                   |
| 4                | Устный опрос            | ОПК-2, ОПК-6, ПК-16     | 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия  |
| 5                | Письменная работа       | ПК-17                   | 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг   |

| Этап | Форма контроля | Оцениваемые компетенции | Темы (разделы) дисциплины                            |
|------|----------------|-------------------------|--|
| 6    | Реферат        | ОПК-3, ОК-3, ПК-14      | 7. Управление стратегией развития сервисной компании |
|      | <b>Экзамен</b> |                         |  |

## 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Форма контроля          | Критерии оценивания  |   |  |  | Этап   |
|-------------------------|--|---|--|--|--------|
|                         | Отлично  | Хорошо  | Удовл.   | Неуд.  |        |
| <b>Семестр 5</b>        |  |   |  |  |        |
| <b>Текущий контроль</b> |  |   |  |  |        |
| Реферат                 | Тема раскрыта полностью. Продемонстрировано превосходное владение материалом. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы высокая.                      | Тема в основном раскрыта. Продемонстрировано хорошее владение материалом. Используются надлежащие источники. Структура работы в основном соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы средняя.                        | Тема раскрыта слабо. Продемонстрировано удовлетворительное владение материалом. Использованные источники и структура работы частично соответствуют поставленным задачам. Степень самостоятельности работы низкая.                  | Тема не раскрыта. Продемонстрировано неудовлетворительное владение материалом. Использованные источники недостаточны. Структура работы не соответствует поставленным задачам. Работа несамостоятельна.     | 1<br>6 |
| Устный опрос            | В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. | Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.                  | 2<br>4 |
| Эссе                    | Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.   | Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.   | Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.   | Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.                                | 3      |
| Письменная работа       | Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.  | Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.                | Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.   | Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. | 5      |

| Форма контроля | Критерии оценивания   |   |   |   | Этап |
|----------------|---|---|---|---|------|
|                | Отлично   | Хорошо  | Удовл.  | Неуд.   |      |
| <b>Экзамен</b> | Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала. | Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. | Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. | Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. |      |

**6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Семестр 5**

**Текущий контроль**

**1. Реферат**

Темы 1, 2

1. Системы предоставления различного вида услуг и практика менеджмента.
2. Составляющие ценности услуга для потребителя и практика менеджмента.
3. Практика оценки сходства и различий в модели управления сервисными организациями.
4. Практика работы современных сервисных компаний.
5. Сфера обслуживания (услуги инфраструктуры производственной и обслуживающей сфер экономики). Социальная сфера (услуги непромышленной и юридическо-финансовой сферы экономики). Основные отрасли российской экономики.
6. Наиболее динамичные сервисные компании России.
7. Структура продуктов и услуг в российской экономике.
8. Специфика отрасли сферы услуг
9. Крупнейшие российские сервисные компании
10. Перспективы развития российских сервисных компаний

**2. Устный опрос**

Тема 3

1. Потребительские практики в различных отраслях сферы услуг.
2. Опыт и обобщение.
3. Проблема вариативности и исключительности в предоставлении услуг в практике менеджмента.
4. Услуга как действие в интересах потребителя.
5. Одновременность производства и потребления услуг и изменение характера функций менеджмента.
6. Ключевая роль персонала сервисных компаний.
7. Проблема невозможности планирования сервисной деятельности.
8. Измерительная функция контроля. Роль коммуникаций в сервисной деятельности.
9. Функции управления в сервисных организациях



## 10. Ключевая роль потребителя российских сервисных компаний

### 3. Эссе

#### Тема 4

1. Системы предоставления различного вида услуг и практика менеджмента.
2. Составляющие ценности услуга для потребителя и практика менеджмента.
3. Практика оценки сходства и различий в модели управления сервисными организациями.
4. Системы предоставления различного вида услуг и практика менеджмента.
5. Составляющие ценности услуга для потребителя и практика менеджмента.
6. Практика оценки сходства и различий в модели управления сервисными организациями.
7. Практика работы современных сервисных компаний.
8. Потребительские практики в различных отраслях сферы услуг. Опыт и обобщение.
9. Проблема вариативности и исключительности в предоставлении услуг в практике менеджмента.
10. Возможности конкуренции на основе быстрого обслуживания.
11. Периоды ожидания в потреблении услуг.
12. Проектировании рабочего времени сервисной компании.

### 4. Устный опрос

#### Тема 5

1. Анализ управления качеством предоставляемых услуг.
2. Выделение ключевых критериев, необходимых в обеспечении качества предоставляемых услуг организацией различных отраслей,
3. Показатели высокого уровня ключевых критериев.
4. Наличие прямых отношений между сервисными служащими и потребителем услуг
5. Влияние этого на восприятие качества услуг.
6. Стандарты качества и возможность их разработки.
7. Производительность труда человека в услугах, при использовании современных технологий, не имеет сырьевых ограничений.
8. Внедрение технологий и вытеснение человеческого труда из услуг повышает стабильность определенного качества предоставления услуги.
9. Предоставление услуг, возможности и препятствия
10. Характеристика услуг

### 5. Письменная работа

#### Тема 6

1. Анализ управления качеством предоставляемых услуг.
2. Выделение ключевых критериев, необходимых в обеспечении качества предоставляемых услуг организацией различных отраслей,
3. Показатели высокого уровня ключевых критериев.
4. Поисковые характеристики в системе образования в сфере услуг.
5. Несостоятельность затратного подхода ценообразовании.
6. Себестоимость единицы услуг.
7. Сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг
8. Влияние различий между товарами и услугами на практику менеджмента.
9. Стратегии развития сервисных компаний в РФ.
10. Тенденции развития сервисных компаний в регионе (на выбор)

### 6. Реферат

#### Тема 7

1. Возможные критерии установления цены на услуги на примере конкретного вида услуг, в том числе социально-значимых (ЖКХ, Культура, здравоохранение, образование итд).
2. Анализ ключевых факторов стратегического управления сервисной компанией.
3. Возможности применения концепций стратегического управления.
4. Ключевые стратегии сервисных компаний.
5. Типы интеграции крупных российских компаний.
6. Горизонтальная интеграция бизнеса в услугах и вертикальная интеграция бизнеса в товарах.
7. Схема построения системы коммуникаций при разных типах интеграции.
8. Ожидания от целевых аудиторий сервисных компаний и влияние на вопросы планирования деятельности.
9. Стратегии развития сервисных компаний в регионе.
10. Перспективы развития сферы услуг в регионе.

### Экзамен

Вопросы к экзамену:

- Системы предоставления различного вида услуг и практика менеджмента.
- Составляющие ценности услуга для потребителя и практика менеджмента.

Практика оценки сходства и различий в модели управления сервисными организациями.  
 Практика работы современных сервисных компаний.  
 Потребительские практики в различных отраслях сферы услуг. Опыт и обобщение.  
 Проблема вариативности и исключительности в предоставлении услуг в практике менеджмента.  
 Практика оценки сходства и различий в модели управления сервисными организациями.  
 Практика работы современных сервисных компаний.  
 Анализ управления качеством предоставляемых услуг.  
 Выделение ключевых критериев, необходимых в обеспечении качества предоставляемых услуг организацией различных отраслей, показатели высокого уровня ключевых критериев.  
 Поисковые характеристики в системе образования в сфере услуг.  
 Несостоятельность затратного подхода ценообразования.  
 Себестоимость единицы услуг.  
 Возможные критерии установления цены на услуги на примере конкретного вида услуг, в том числе социально-значимых (ЖКХ, Культура, здравоохранение, образование итд).  
 Анализ ключевых факторов стратегического управления сервисной компанией. Возможности применения концепций стратегического управления.  
 Крупнейшие сервисные компании: опыт и возможности.

#### **6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

| Форма контроля          | Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций   | Этап | Количество баллов |
|-------------------------|---|------|-------------------|
| <b>Семестр 5</b>        |   |      |                   |
| <b>Текущий контроль</b> |   |      |                   |
| Реферат                 | Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты реферата оцениваются также ораторские способности. | 1    | 10                |
|                         |   | 6    | 10                |
| Устный опрос            | Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.  | 2    | 6                 |
|                         |   | 4    | 6                 |
| Эссе                    | Обучающиеся пишут на заданную тему сочинение, выражающее размышления и индивидуальную позицию автора по определённому вопросу, допускающему неоднозначное толкование. Оцениваются эрудиция автора по теме работы, логичность, обоснованность, оригинальность выводов.   | 3    | 10                |
| Письменная работа       | Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.   | 5    | 8                 |

| Форма контроля | Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций  | Этап | Количество баллов |
|----------------|--|------|-------------------|
| Экзамен        | Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. |      | 50                |

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

### 7.1 Основная литература:

1. 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>
2. Хоришко, Е. Влияние национальных проектов России на мировые рынки [Электронный ресурс] / Е. Хоришко. - М.: РИОР, 2015. - 212 с. /<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=526374>
3. Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов. ? 2-е изд., стер. ? М. : Флинта, 2013. ? 222 с. /<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=457840>

### 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>

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- 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>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

| Вид работ            | Методические рекомендации  |
|----------------------|--|
| лекции               | Тезисно оформить конспект лекций. Дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Преподаватель составляет план работы на лекции, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. |
| практические занятия | В ходе подготовки к практическим занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Преподаватель составляет план работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.                |

| Вид работ              | Методические рекомендации  |
|------------------------|--|
| самостоятельная работа | Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании работ. |
| реферат                | В ходе подготовки к реферату выбрать тематику исследования. Изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газета, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Объем эссе не менее 15 страниц печатного текста формата А4, шрифт 14 TimesNewRoman, интервал одинарный.  |
| устный опрос           | В ходе подготовки к устному опросу изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газета, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Преподаватель составляет план работы, в котором определяются основные пункты предстоящего опроса.                                 |
| эссе                   | В ходе подготовки к эссе выбрать тематику исследования. Изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газета, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Объем эссе не менее 7 страниц печатного текста формата А4, шрифт 14 TimesNewRoman, интервал одинарный.       |
| письменная работа      | Своевременное и качественное выполнение письменной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании работ.      |
| экзамен                | При подготовке к экзамену обучающиеся внимательно изучают конспект, материалы практических и самостоятельных заданий, рекомендованную литературу и делают краткие записи по каждому вопросу. Такая методика позволяет получить прочные и систематизированные знания, необходимые на экзамене. Вопросы к экзамену представлены в рабочей программе дисциплины                                   |

#### 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Освоение дисциплины "Теория менеджмента сферы услуг" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

#### 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

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 проекционная 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.

## **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки не предусмотрено.