

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Минзарипов Р.Г.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**  
Теория менеджмента сферы услуг Б3.Б.2

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

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 (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No

Казань  
2015

## 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) Куцевол Н.Г. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента , Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Основной целью данного курса становится исследование способности современных организаций к использованию достижений теории и практики современного менеджмента. Курс нацелен на развитие навыков эффективного управления 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.
7. изучение основных функций и принципов современной практики управления
8. развитие навыков оценки внешней и внутренней среды организации, используя современные методы диагностики организаций.
9. развитие лидерских качеств, опираясь на концепции взаимодействия soft & hard skills;
10. развитие навыков осуществления коммуникаций и межличностного общения в деловой среде;
11. изучение принципов диагностики организационной культуры, ее оценки во взаимосвязи с эффективностью организации;
12. изучение системы стратегического и оперативного планирования как одной из основных функций менеджмента;
13. изучение совокупности методов принятия решения в условиях определенности, неопределенности и риска.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.2 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 4 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" 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-10 (общекультурные компетенции)	? стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-1 (профессиональные компетенции)	знанием основных этапов эволюции управленческой мысли
ПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования
ПК-22 (профессиональные компетенции)	знанием современных концепций организации операционной деятельности и готовностью к их применению
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовность к разработке процедур и методов контроля
ПК-4 (профессиональные компетенции)	способностью использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач
ПК-27 (профессиональные компетенции)	способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления
ПК-29 (профессиональные компетенции)	? способностью анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса
ПК-37 (профессиональные компетенции)	? умением проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

этапы эволюции управленческой мысли

знать современные концепции организации операционной деятельности и готовностью к их применению

знать современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности

2. должен уметь:

управлять факторами роста эффективности менеджмента сферы услуг в изменяющейся среде.

Уметь управление сервисными операциями.

уметь проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

3. должен владеть:

основных механизмами принятия решений органами государственного регулирования;

владеть способностью анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса;

способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования;

Демонстрировать способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления;

Демонстрировать способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач;

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

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

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 4 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. Роль и место услуг в современном менеджменте.	4	1,2	2	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Основы сервисного менеджмента.	4	3,4	4	4	0	устный опрос
3.	Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента.	4	5,6	4	4	0	устный опрос
4.	Тема 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.	4	7,8	4	4	0	письменная работа
5.	Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.	4	9	2	2	0	устный опрос
6.	Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации.	4	10	2	2	0	устный опрос
7.	Тема 7. Современные концепции лидерства.	4	11	2	2	0	письменная работа

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
8.	Тема 8. Коммуникации в организации.	4	12	2	2	0	устный опрос
9.	Тема 9. Принятие управленческих решений	4	13	2	2	0	устный опрос
10.	Тема 10. Стратегическое развитие сервисных организаций	4	14	2	4	0	устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	экзамен
	Итого			26	28	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте.

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

Значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг. Предпосылки роста эффективности менеджмента сферы услуг в изменяющейся среде.

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

Основы теории сервисных процессов и систем. Анализ природы услуг. Управление сервисными операциями. Сервис как процесс. Роль и место сервисных взаимодействий в операциях. Ситуационные трудности и конфликты во взаимодействиях персонала и потребителей. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя и доходность сервисных компаний.

##### Тема 2. Основы сервисного менеджмента.

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

Революция услуг и смена управленческих парадигм парадигмы менеджмента и смена парадигм

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

Сервисная ориентация и новая конфигурация современных организаций: сетевые отношения и виртуальные корпорации. Сущность и содержание сервисного менеджмента. Понятие сервисного менеджмента. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента. Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование. Интернационализация сервиса. Качество, производительность и доходность сервиса. Социальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисная инфраструктура. Сервисный менеджмент: воздействие услуг на экологию и здоровье.

##### Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента.

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

Функциональные взаимодействия в сервисных организациях. Функция маркетинга. Функция операций. Функция управления человеческими ресурсами. Исследования и разработки.

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

Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов. Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации. Формирование лидирующей сервисной организации. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности. Достижение лидерства сервисной организации. Качества сервисного лидерства.

#### **Тема 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.**

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

Основы процесса организации работы компании. Специализация при выполнении работ. Виды специализации. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации.

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

Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации. Норма управляемости. Формализация поведения. Департаментализация. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур. Условия эффективности структур предприятия. Современные типы организационных структур.

#### **Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.**

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

Концепция мотивации поведения. Основные теории мотивации. Содержательные теории мотивации. Пирамида потребностей А.Маслоу. Теория ERG. Двухфакторная модель Ф. Герцберга.

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

Теория приобретенных потребностей Д.МакКлеланда. Процессуальные теории мотивации. Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера. Мотивационная теория подкрепления. Модель характеристик функциональных обязанностей.

#### **Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации.**

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

Сущность контроля в организации. Упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом. Финансовый контроль в организации.

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

Бюрократический и децентрализованный контроль в организациях. Контроль над качеством продукции. Методы и приемы TQM. Сбалансированная система показателей как форма контроля над деятельностью предприятия. Этапы осуществления контрольных функций

#### **Тема 7. Современные концепции лидерства.**

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

Определение лидерства в организации. Руководитель и подчиненные, лидер и последователи. Источники власти лидера в организации. Основные теории лидерства. Теория черт. Характерные черты лидера.

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

Теория Курта Левина. Авторитарный и демократические стили управления. Поведенческие подходы. Исследования университета штата Огайо. Исследования Мичиганского университета. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Ситуационные подходы. Теория Ф.Фидлера. Теория ?путь-цель?. Современные теории лидерства.

#### **Тема 8. Коммуникации в организации.**

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

Коммуникации и коммуникационный процесс. Каналы коммуникаций. Типология коммуникаций в организации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.

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

Основные проблемы при осуществлении коммуникаций. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи в организации. Коммуникационные стили.

#### **Тема 9. Принятие управленческих решений**

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

Организационное решение. Типы организационных решений. Уверенность, риск, неуверенность и неопределенность как основные условия процесса принятия решений. Модели принятия решений.

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

Классическая модель. Административная модель. Политическая модель. Этапы процесса принятия решений. Методы принятия решений. Влияние менеджмента на процесс принятия решений. Побуждение персонала к участию в принятии решений. Современные подходы к процессу принятия решений.

### **Тема 10. Стратегическое развитие сервисных организаций**

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

Формирование конкурентных сервисных стратегий организации. Особенности конкурентной среды услуг.

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

Сервисные инновации как детерминанта развития стратегических возможностей организации. Сервисная концепция как инструмент проектирования организации и разработки бизнес-стратегий. Типология сервисных конкурентных бизнес-стратегий. Стратегии для глобализации сервисных операций. Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций. Факторы, затрагивающие глобализацию услуг. Характеристика глобальных сервисных стратегий. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами. Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития.

### **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

<b>N</b>	<b>Раздел Дисциплины</b>	<b>Семестр</b>	<b>Неделя семестра</b>	<b>Виды самостоятельной работы студентов</b>	<b>Трудоемкость (в часах)</b>	<b>Формы контроля самостоятельной работы</b>
1.	Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте.	4	1,2	подготовка к устному опросу	1	устный опрос
2.	Тема 2. Основы сервисного менеджмента.	4	3,4	подготовка к устному опросу	1	устный опрос
3.	Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента.	4	5,6	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
4.	Тема 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.	4	7,8	подготовка к письменной работе	2	письменная работа
5.	Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.	4	9	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
6.	Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации.	4	10	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
7.	Тема 7. Современные концепции лидерства.	4	11	подготовка к письменной работе	2	письменная работа



N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
8.	Тема 8. Коммуникации в организации.	4	12	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
9.	Тема 9. Принятие управленческих решений	4	13	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
10.	Тема 10. Стратегическое развитие сервисных организаций	4	14	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
	Итого				18	

### 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, деловых играх (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. Роль и место услуг в современном менеджменте.**

устный опрос , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование. Покупка услуг. Интернационализация сервиса. Качество, производительность и доходность сервиса. Социальные проблемы сервисного менеджмента.

### **Тема 2. Основы сервисного менеджмента.**

устный опрос , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование. Интернационализация сервиса.

### **Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента.**

устный опрос , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов. Методы и направления внутриорганизационной координации.

### **Тема 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.**

письменная работа , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ: Специализация при выполнении работ. Виды специализации. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации. Норма управляемости. Формализация поведения.

### **Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.**

устный опрос , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Основные теории мотивации. Содержательные теории мотивации.

### **Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации.**

устный опрос , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Бюрократический и децентрализованный контроль в организациях. Контроль над качеством продукции. Методы и приемы TQM.

### **Тема 7. Современные концепции лидерства.**

письменная работа , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ: Теория Курта Левина. Авторитарный и демократические стили управления. Поведенческие подходы. Исследования университета штата Огайо. Исследования Мичиганского университета.

### **Тема 8. Коммуникации в организации.**

устный опрос , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Типология коммуникаций в организации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Основные проблемы при осуществлении коммуникаций.

### **Тема 9. Принятие управленческих решений**

устный опрос , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Этапы процесса принятия решений. Методы принятия решений. Влияние менеджмента на процесс принятия решений. Побуждение персонала к участию в принятии решений.

### **Тема 10. Стратегическое развитие сервисных организаций**

устный опрос , примерные вопросы:

ТЕМАТИКА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: ВЫБРАТЬ СЕРВИСНУЮ КОМПАНИЮ И СПРОЕКТИРОВАТЬ СТРАТЕГИЮ РАЗВИТИЯ НА СРОК ДО 5 ЛЕТ.

## Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Планируется проведение тестовых заданий, кейсов в соответствии с нижеприведенной тематикой.

1. Сервисная ориентация и новая конфигурация современных организаций: сетевые отношения и виртуальные корпорации.
2. Сущность и содержание сервисного менеджмента.
3. Понятие сервисного менеджмента. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента.
4. Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование
5. Социальные проблемы сервисного менеджмента.
6. Сервисная инфраструктура и сервисный менеджмент
7. Функциональные взаимодействия в сервисных организациях.
8. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте.
9. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов.
10. Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации.
11. Формирование лидирующей сервисной организации.
12. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности.
13. Достижение лидерства сервисной организации. Качества сервисного лидерства.
14. Современные тенденции менеджмента. Теория систем.
15. Концепция сопряженных обстоятельств.
16. Новейшие тенденции в менеджменте.
17. Внешняя среда организации как основной фактор ее развития. Среда прямого воздействия.
18. Среда косвенного воздействия. Экономическая, политическая,
19. технологическая, международная среда.
20. Внутренняя среда организации.
21. Планирование деятельности организации.
22. Миссия и цели организации. Уровни целей в организации.
23. Стратегические цели организации и система стратегического планирования.
24. Тактические и операционные цели. Система оперативного планирование
25. Этапы процесса планирования эффективность системы планирования деятельности компании.
26. Специализация при выполнении работ. Виды специализации.
27. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации.
28. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации.
29. Формализация поведения.
30. Департаментализация.
31. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур.
32. Содержательные теории мотивации. Пирамида потребностей А.Маслоу. Теория ERG. Двухфакторная модель Ф. Герцберга. Теория приобретенных потребностей Д.МакКлеланда.
33. Процессуальные теории мотивации. Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера.
34. Контроль в организации. Виды контроля в организации
35. Основные теории лидерства. Теория черт.

36. Поведенческие подходы к исследованию проблемы лидерства.
37. Ситуационные подходы к исследованию проблемы лидерства.
38. Коммуникации в организации.
39. Принятие управленческих решений
40. Концепция стратегического управления
41. Основные характеристики организационной культуры
42. Стратегическое развитие сервисных организаций.
43. Формирование конкурентных сервисных стратегий организации.
44. Особенности конкурентной среды услуг. Сервисные инновации как детерминанта развития стратегических возможностей организации.
45. Сервисная концепция как инструмент проектирования организации и разработки бизнес-стратегий.
46. Типология сервисных конкурентных бизнес-стратегий. Стратегии для глобализации сервисных операций.
47. Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций.
48. Факторы, затрагивающие глобализацию услуг.
49. Характеристика глобальных сервисных стратегий.
50. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами.
51. Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития.

### 7.1. Основная литература:

1. Маркетинг сферы услуг: Учебное пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 192 с.//  
<http://znanium.com/bookread.php?book=326965>
2. Техническое регулирование: сфера услуг: Учебное пособие / Т.И. Зворыкина, Н.А. Платонова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 544 с.//  
<http://znanium.com/bookread.php?book=197527>
3. Менеджмент: Учебник / А.В. Тебекин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432288>
4. Методы и средства исследований в процессах оказания услуг. Практикум: учеб. пособие / В.И. Стельмашенко, Н.В. Воронцова и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012 - 384 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=350149>
5. Синяева, И. М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : Учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. - М.: Дашков и К, 2014. - 252 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430570>

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Балаева О., Предводителя М. Сфера услуг в мировой экономике: тенденции развития // Мировая экономика и международные отношения. ? 2007. ? ◆3.
2. Балаева О.Н., Предводителя М.Д. Эра услуг: требуются профессионалы // Бизнес-образование. ? 2002. ? ◆2(13).
3. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. ? М.: Юнити-Дана, 2007.
4. Демидова Л. Сфера услуг в постиндустриальной экономике // Мировая экономика и международные отношения. ? 1999. ? ◆2.

6. Демидова Л. Сфера услуг России: трудный путь модернизации // Мировая экономика и международные отношения. ? 2008. ? ♦2.
7. Кликич Л.М. Эволюция сферы услуг: неравновесный подход. ? М.: Изд-во МСХА, 2004.
8. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. ? М., СПб., Киев: Вильямс, 2005.
9. Маркова В.Д. Маркетинг услуг. ? М.: Финансы и статистика, 1996.
10. Российский статистический ежегодник. ? М.: Росстат, 2007.
11. Рутгайзер В.М., Корягина Т.И., Арбузова Т.И. и др. Сфера услуг. Новая концепция развития. ? М.: Экономика, 1990.
12. Morgan G. Organisations in Society. - L: Macmillan, 2008.
13. Guillen M.F. Models of Management: Work, Authority and Organisation in Comparative Perspective. - Chicago: University of Chicago Press, 2011.
14. Барков С.А. Организации в постиндустриальной экономике.- М., 2010
15. Пол Милгром, Джон Робертс. Экономика, организация и менеджмент. Том 1,2 / Пер.с англ. Издательство ГУ-ВШЭ, 2011, 468 с. (516с.)
16. Камрасс Р., Фарнкомб М. Алхимия корпорации Как реформировать структуру бизнеса в соответствии с реалиями завтрашнего дня. //М.:ИД Секрет фирмы. 2005. - 256с.
17. Харринг Дж. Бенчмаркинг в лучшем виде//СПб.:Питер, 2011.-176с.
18. Андерсен Б. Бизнес-процессы: инструменты совершенствования// М.:Стандарты и качество, 2005.-272с.(серия "Практический менеджмент")
19. Эллиот Тр., Герберт Г. Интегрированные бизнес-системы Экспресс-курс // М.:Фаир-пресс, 20010. -272с.
20. Ари Де Гиус Живая компания: рост, научение и долгожительство в деловой среде. // СПб.:Стокгольмская школа экономики, 2011. - 222с.
21. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: Инфра-М, 2006.
22. Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры.- СПб, 2007
23. Оучи У. Методы организации производства: японский и американский подходы. - М., 2005.
24. Питерс Т. Уотермен Р. В поисках совершенства управления. М., 2006.
25. Пригожин А.И. Современная социология организаций. - М., 2006.
26. Саймон Г., Смитбург Д., Томпсон В. Менеджмент в организациях. - М., 2005.
27. Спивак В.А. Корпоративная культура.- М.,2007
28. Шейн Э. Организационная культура и лидерство.- СПб, 2006
29. Burrell G., Morgan G. Sociological Paradigms and Organisational Analysis. - Heinemann, 2007
30. Shafritz J.M., Ott J.S. Classics of Organization Theory. 3rd ed. - Belmont Wadsworth, 2005
31. Beckhard R., Harris R.T. Organizational Transitions, 2nd ed. Reading, MA: Addison-Wesley, 2005.
32. Harrison M.I. Diagnosing Organizations: Methods, Models, and Procl";^s. 2nd ed.Thousand Oaks, CA: Sage, 2005.
33. Harvey D., Brown D.R. An Experiential Approach to Organization Development.Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall, 2005.
34. Jacobs R.W. Real Time Strategic Change. San Francisco: Berrett-Koehler, 2006.
35. Jick T.D. Managing Change. Cases and Concepts. Homewood, Il: Irwin, 2005. 27.Kanter R.M. Change Masters: Innovation for Productivity in the American Corporation. New York: Simon & Schuster, 2006. Lippitt G., Lippitt R. The Consulting Process in Action, 2nd ed. San Diego:University Associates, 2007.

### 7.3. Интернет-ресурсы:

бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>

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

Книги по экономике предприятия - <http://www.smartcat.ru/>

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

профессиональный интернет-ресурс по тематике рынков капитала - <http://www.rcb.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 "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

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 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):

Куцевол Н.Г. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.