

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления и территориального развития



УТВЕРЖДАЮ

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

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины
Экономика сферы услуг БЗ.Б.13

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Разумовская Е.М.

Рецензент(ы):

Фазлыева Е.П.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления и территориального развития:

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2013

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) профессор, д.н. (профессор) Разумовская Е.М. кафедра менеджмента сферы услуг отделение менеджмента и маркетинга , Elena.Razumovskaya@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью курса "Экономика сферы услуг" является формирование у студентов теоретических знаний в области сферы услуг. Главной целью курса является формирование представления о текущих тенденциях и проблемах в сфере услуг.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.13 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Данная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин направления " Менеджмент".

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как "Основы менеджмента", "История менеджмента", " Стратегический менеджмент", "Основы социальной политики".

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	знанием базовых ценностей мировой культуры и готовностью опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии
ОК-4 (общекультурные компетенции)	? умением анализировать и оценивать исторические события и процессы
ПК-1 (профессиональные компетенции)	знанием основных этапов эволюции управленческой мысли
ПК-4 (профессиональные компетенции)	способностью использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач
ПК-8 (профессиональные компетенции)	? способностью оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- сущность услуг и их место в экономической системе;
- классификацию видов деятельности в сфере услуг;
- эволюцию услуг в Российской Федерации;
- основы стратегического управления маркетингом в сфере услуг;

2. должен уметь:

- проводить анализ рынка услуг в регионе.

- проектировать работу организации сферы услуг.
- формировать ресурсы производства конкретных видов услуг.
- определять особенности поведения потребителей на рынке деловых и досуговых услуг.
- разрабатывать комплекс продвижения конкретной услуги.

3. должен владеть:

- спецификой функционирования рынка услуг;
- особенностями формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг.

навыки составления стратегии организации сервисной сферы.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 3 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. Экономические основы сферы услуг:	3	1,2	4	4	0	устный опрос
2.	Тема 2. Основные проблемы и тенденции развития социально - значимых услуг:	3	3,4	4	4	0	устный опрос
3.	Тема 3. Деловые услуги, их сущность, специфика и классификация.	3	5,6	4	4	0	устный опрос
4.	Тема 4. Функционирование рынка досуговых услуг.	3	7,8	4	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. Мировой рынок услуг	3	9-11	6	6	0	контрольная 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	
6.	Тема 6. Ценообразование в организациях сферы услуг	3	12,13	4	6	0	тестирование
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	экзамен
	Итого			26	28	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Экономические основы сферы услуг:

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Природа и сущность услуги, эволюция сферы услуги в Российской Федерации, классификация видов деятельности в сфере услуг, факторы динамичного развития сферы услуг в постиндустриальной экономике.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Природа и сущность услуги, эволюция сферы услуги в Российской Федерации, классификация видов деятельности в сфере услуг, факторы динамичного развития сферы услуг в постиндустриальной экономике.

Тема 2. Основные проблемы и тенденции развития социально - значимых услуг:

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Социально ? значимые услуги: здравоохранение, образование, социальная защита, услуги государственного управления.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Социально ? значимые услуги: здравоохранение, образование, социальная защита, услуги государственного управления.

Тема 3. Деловые услуги, их сущность, специфика и классификация.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Аудиторские и консалтинговые услуги, информационные услуги, услуги по связям с общественностью, услуги на рынке недвижимости.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Аудиторские и консалтинговые услуги, информационные услуги, услуги по связям с общественностью, услуги на рынке недвижимости.

Тема 4. Функционирование рынка досуговых услуг.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Услуги туризма и гостиничного бизнеса, услуги физкультуры и спорта.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Услуги туризма и гостиничного бизнеса, услуги физкультуры и спорта.

Тема 5. Мировой рынок услуг

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Формирование мирового рынка услуг. Факторы, обуславливающие его развитие. Специфические черты международной торговли услугами. Структура международного рынка услуг. Специализация стран на мировом рынке услуг. Функционирование мирового рынка услуг и проблемы формирования единого механизма его регулирования. Роль Всемирной торговой организации (ВТО) в регулировании международного рынка услуг. (ГАТС). Россия и мировой рынок услуг.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Формирование мирового рынка услуг. Факторы, обуславливающие его развитие. Специфические черты международной торговли услугами. Структура международного рынка услуг. Специализация стран на мировом рынке услуг. Функционирование мирового рынка услуг и проблемы формирования единого механизма его регулирования. Роль Всемирной торговой организации (ВТО) в регулировании международного рынка услуг. (ГАТС). Россия и мировой рынок услуг.

Тема 6. Ценообразование в организациях сферы услуг

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Специфика цены услуги, виды цены на услуги, состав и структура цены, методы ценообразования, маркетинговые стратегии цен в сфере услуг.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Специфика цены услуги, виды цены на услуги, состав и структура цены, методы ценообразования, маркетинговые стратегии цен в сфере 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. Экономические основы сферы услуг:	3	1,2	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
2.	Тема 2. Основные проблемы и тенденции развития социально - значимых услуг:	3	3,4	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
3.	Тема 3. Деловые услуги, их сущность, специфика и классификация.	3	5,6	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
4.	Тема 4. Функционирование рынка досуговых услуг.	3	7,8	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
5.	Тема 5. Мировой рынок услуг	3	9-11	подготовка к контрольной работе	10	контрольная работа
6.	Тема 6. Ценообразование в организациях сферы услуг	3	12,13	подготовка к тестированию	8	тестирование
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Процесс изучения дисциплины "Экономика сферы услуг" включает в себя проведение лекционных занятий в соответствии с тематическим планом. При изложении лекционного материала преподавателю рекомендуется использовать презентации в программе PowerPoint, электронный планшет, фрагменты видеоматериалов по теме лекции.

Промежуточным контролем знаний студентов в течение и обучения являются контрольные работы по ключевым темам читаемой дисциплины. Особое место при чтении курса занимают практические занятия. На практических занятиях при освоении новой темы студентам выдаются задания направленные на закрепление практических навыков в данной предметной области. За выполнение задания студентам выставляются баллы.

В конце семестра набранные баллы суммируются, студенты пишут контрольный тест на проверку закрепления практических знаний и умений, балл по которым также прибавляется к общему количеству баллов по текущему внутрисеместровому контролю (согласно балльно-рейтинговой системе оценки знаний).

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и практических рекомендаций лидеров финансового менеджмента России и финансовых департаментов ведущих российских и зарубежных компаний.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
 - работу с электронными учебными ресурсами;
 - изучение Интернет-ресурсов;
 - выполнение контрольной работы;
 - индивидуальные и групповые консультации по наиболее сложным вопросам;
 - работу с компьютерными обучающимися программами (КОПР);
- Формой итогового контроля знаний студентов является письменный экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения управленческих задач, выполняемых финансовым менеджером.

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

Тема 1. Экономические основы сферы услуг:

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 2. Основные проблемы и тенденции развития социально - значимых услуг:

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 3. Деловые услуги, их сущность, специфика и классификация.

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 4. Функционирование рынка досуговых услуг.

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 5. Мировой рынок услуг

контрольная работа , примерные вопросы:

Тема 6. Ценообразование в организациях сферы услуг

тестирование , примерные вопросы:

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

СПИСОК ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Предмет экономики услуг.
2. Роль сферы услуг в современной экономике.

3. Природа и сущность услуги.
4. Эволюция сферы услуг.
5. Классификация видов деятельности в сфере услуг.
6. Особенности социально - значимых услуг.
7. Системы здравоохранения и их сравнительная характеристика.
8. Функционирование системы образования в России.
9. Эволюция и особенности системы социальной защиты.
10. Система социального обслуживания в России.
11. Характеристика услуг государственного управления.
12. Деловые услуги: их сущность, специфика и классификация.
13. Специфика аудиторских и консалтинговых услуг.
14. Классификация аудиторских и консалтинговых услуг.
15. Специфика российского рынка аудиторских и консалтинговых услуг.
16. Рыночная стратегия аудиторских и консалтинговых компаний.
17. Сущность и специфика информационных услуг.
18. Особенности классификации информационных услуг.
19. Специфика рынка информационных услуг.
20. Государственное регулирование развития информационных услуг.
21. Особенности маркетинга как инструмента формирования рынка информационных услуг.
22. Специфика услуг по связям с общественностью.
23. Особенности рынка услуг по связям с общественностью.
24. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.
25. Особенности рынка недвижимости.
26. Зарубежный опыт регулирования рынка недвижимости.
27. Сущность и специфика услуг туризма.
28. Услуги физической культуры и спорта, их специфика.
29. Услуги гостиничного бизнеса.
30. Основы ценообразования на рынке услуг

7.1. Основная литература:

1. Савченко П.В., Жильцов Е.Н. Экономика общественного сервиса. Учебное пособие. - М.: ИНФРА - М, 2012. - 763 с.
2. Гордин В.Э., Сушинская М.Д. Менеджмент в сфере услуг. - Спб.: Изд. дом " Бизнес-пресса", 2007. - 271 с.
3. Джон Шоун. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. - М.: Альпина Паблшер, 2012. - 340 с.
4. Роберт Бэйкел. Сервис. Сценарии и техники обслуживания клиентов на высшем уровне. - М.: Издательство Гиппо, 2010. - 288 с.

7.2. Дополнительная литература:

1. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. - М.: Издательско - торговая корпорация " Дашков и К", 2012. - 448 с.
2. Должникова А.И., Ефремова Т. Ю., Менеджмент для бакалавров сервис: учеб.пособие. - Ростов н/ Д : Феникс, 2013. - 412 с.
3. Ахинов Г.А., Жильцов Е.Н. Экономика общественного сервиса. Учебное пособие. - М.: ИНФРА - М, 2013. - 345 с.
4. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2007. - 399 с.

5. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. - Издательский центр " Академия", 2008. - 304 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

Всероссийский экономический журнал "ЭКО" - econom.nsc.ru;

Журнал Человек и труд - <http://chelt.ru/new/>

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

Научно-информационный журнал Экономические науки - <http://ecsn.ru/>

Российский экономический журнал - <http://www.re-j.ru/>;

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Освоение дисциплины "Экономика 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.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Фазлыева Е.П. _____

"__" _____ 201__ г.

Лист согласования

N	ФИО	Согласование
1	Разумовская Е. М.	
2	Фазлыева Е. П.	
3	Чижанова Е. А.	
4	Соколова Е. А.	
5	Тимофеева О. А.	