

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

История сервиса и менеджмента услуг БЗ.Б.1

Направление подготовки: 100100.62 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

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 "История сервиса и сферы услуг" является формирование у студентов целостного теоретического представления об эволюционном развитии сервисной сферы и превращение ее в доминирующую в условиях постиндустриального общества.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.1 Профессиональный" основной образовательной программы 100100.62 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

Данная учебная дисциплина относится к профессиональному циклу дисциплин направления "Сервис". Полученные знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин как "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса", "Маркетинг в сервисной сфере", "Управление проектами в сервисной сфере".

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-11 (общекультурные компетенции)	на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеет навыками самостоятельной работы
ПК-1 (профессиональные компетенции)	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-2 (профессиональные компетенции)	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные этапы эволюции основных отраслей сферы услуг;
- проблемы и тенденции развития сервисной сферы в современных условиях;
- принципы построения эффективной системы управления предприятий сервиса;
- структуру рынка сферы услуг в современной экономике;
- региональные особенности развития сервисной сферы;
- наиболее значимые аспекты зарубежного опыта функционирования сервисной сферы;

2. должен уметь:

- определять основные подходы к функционированию конкретных предприятий сферы услуг;
- проводить анализ рынка сервисной сферы по тем или иным видам услуг;

3. должен владеть:

- методикой подбора персонала для организаций сферы услуг;

навыки составления стратегии организации сервисной сферы.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 1 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. Эволюция научных школ зарубежного менеджмента	1	1-2	4	4	0	устный опрос
2.	Тема 2. Развитие управления в России.	1	3-4	4	4	0	устный опрос
3.	Тема 3. Эволюция сферы услуг	1	5-6	2	4	0	устный опрос
4.	Тема 4. Современные особенности сервисной сферы	1	6-8	2	6	0	устный опрос
5.	Тема 5. Развитие деловых услуг в постиндустриальном экономическом пространстве	1	7-10	2	6	0	письменная работа презентация
6.	Тема 6. Досуговые услуги, их эволюция и особенности	1	8-13	2	6	0	письменная работа презентация
7.	Тема 7. Услуги торговли и внедомашнего питания	1	9-15	2	6	0	письменная работа презентация
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	экзамен
	Итого			18	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Эволюция научных школ зарубежного менеджмента

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Донаучный этап развития менеджмента. Школа научного управления. Административная школа управления. Школа человеческих отношений. Школа количественных методов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Донаучный этап развития менеджмента. Школа научного управления. Административная школа управления. Школа человеческих отношений. Школа количественных методов.

Тема 2. Развитие управления в России.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Подходы к управлению: процессный, системный, ситуационный. Зарождение и развитие управленческой науки в России в начале XX столетия. Организационно-экономический и социально-экономический подходы. Возрождение науки управления во второй половине XX века.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Подходы к управлению: процессный, системный, ситуационный. Зарождение и развитие управленческой науки в России в начале XX столетия. Организационно-экономический и социально-экономический подходы. Возрождение науки управления во второй половине XX века.

Тема 3. Эволюция сферы услуг

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Факторы, способствующие динамичному развитию сферы услуг. Роль сферы услуг в постиндустриальном обществе

практическое занятие (4 часа(ов)):

Факторы, способствующие динамичному развитию сферы услуг. Роль сферы услуг в постиндустриальном обществе

Тема 4. Современные особенности сервисной сферы

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Классификация видов деятельности в сфере услуг. Государственное регулирование, его сущность и специфика на рынке услуг.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Классификация видов деятельности в сфере услуг. Государственное регулирование, его сущность и специфика на рынке услуг.

Тема 5. Развитие деловых услуг в постиндустриальном экономическом пространстве

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Аудиторские и консалтинговые услуги. Информационные услуги. Услуги по связям с общественностью. Услуги на рынке с недвижимостью.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Тема 6. Досуговые услуги, их эволюция и особенности

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Сущность и специфика услуг культуры и искусства. Особенности рынка услуг культуры и искусства. Сущность и специфика услуг туризма. Услуги физической культуры и спорта, их специфика

практическое занятие (6 часа(ов)):

Тема 7. Услуги торговли и внедомашнего питания

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Сущность и специфика услуг розничной и оптовой торговли. Классификация видов торговых предприятий. Особенности развития потребительского рынка. Внедомашнее питание и специфика его услуг.

практическое занятие (6 часа(ов)):

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. Эволюция научных школ зарубежного менеджмента	1	1-2	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
2.	Тема 2. Развитие управления в России.	1	3-4	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Эволюция сферы услуг	1	5-6	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
4.	Тема 4. Современные особенности сервисной сферы	1	6-8	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
5.	Тема 5. Развитие деловых услуг в постиндустриальном экономическом пространстве	1	7-10	подготовка к письменной работе	4	письменная работа
				подготовка к презентации	2	презентация
6.	Тема 6. Досуговые услуги, их эволюция и особенности	1	8-13	подготовка к письменной работе	4	письменная работа
				подготовка к презентации	2	презентация
7.	Тема 7. Услуги торговли и внедомашнего питания	1	9-15	подготовка к письменной работе	4	письменная работа
				подготовка к презентации	2	презентация
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Донаучный этап развития менеджмента.

2. Школа научного управления: принципы управления Ф. Тэйлора.
3. Административная школа управления: принципы управления А. Файоля.
4. Школа человеческих отношений: представители, основные идеи.
5. Бихевиористское направление в менеджменте (школа поведенческих наук). Пирамида потребностей А. Маслоу.
6. Количественная научная школа.
7. Основные подходы в менеджменте.
8. Развитие научных подходов к управлению в России в первой половине XX вв.
9. Сущность организационно-технологического подхода. Основатель российского менеджмента - А.К. Гастев.
10. Развитие социального подхода в России.
11. Основные факторы динамичного развития сервисной сферы во второй половине XX века.
12. Классификация услуг.
13. Функции и задачи менеджмента.

14. Особенности менеджмента в сервисной сфере.
15. Характеристика социально значимых услуг.
16. Эволюция систем здравоохранения.
17. Развитие образования в России.
18. Современные проблемы и тенденции развития системы социального обслуживания.
19. Характеристика деловых услуг.
20. Развитие аудиторских и консалтинговых услуг.
21. Информационные услуги: роль в развитии постиндустриального общества.
22. Эволюция услуг по связям с общественностью.
23. Особенности российского рынка деловых маркетинговых услуг.
24. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.
25. Характеристика досуговых услуг.
26. Развитие услуг физкультуры и спорта, их специфика и классификация.
27. Эволюция и особенности российского рынка туристских услуг.
28. Услуги торговли и внедомашнего питания, классификация видов торговых предприятий.
29. Основные характеристики услуги и ее отличие от товара.
30. Эволюция ресурсов производства услуг.

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

Тема 1. Эволюция научных школ зарубежного менеджмента

устный опрос , примерные вопросы:

Донаучный этап развития менеджмента. Школа научного управления. Административная школа управления. Школа человеческих отношений. Школа количественных методов.

Тема 2. Развитие управления в России.

устный опрос , примерные вопросы:

Подходы к управлению: процессный , системный, ситуационный. Зарождение и развитие управленческой науки в России в начале XX столетия. Организационно-экономический и социально-экономический подходы. Возрождение науки управления во второй половине XX века.

Тема 3. Эволюция сферы услуг

устный опрос , примерные вопросы:

Факторы, способствующие динамичному развитию сферы услуг. Роль сферы услуг в постиндустриальном обществе.

Тема 4. Современные особенности сервисной сферы

устный опрос , примерные вопросы:

Классификация видов деятельности в сфере услуг. Государственное регулирование, его сущность и специфика на рынке услуг.

Тема 5. Развитие деловых услуг в постиндустриальном экономическом пространстве

письменная работа , примерные вопросы:

Аудиторские и консалтинговые услуги. Информационные услуги. Услуги по связям с общественностью. Услуги на рынке с недвижимостью.

презентация , примерные вопросы:

Тема 6. Досуговые услуги, их эволюция и особенности

письменная работа , примерные вопросы:

Сущность и специфика услуг культуры и искусства. Особенности рынка услуг культуры и искусства. Сущность и специфика услуг туризма. Услуги физической культуры и спорта, их специфика.

презентация , примерные вопросы:

Тема 7. Услуги торговли и внедомашнего питания

письменная работа , примерные вопросы:

Сущность и специфика услуг розничной и оптовой торговли. Классификация видов торговых предприятий. Особенности развития потребительского рынка. Внедомашнее питание и специфика его услуг.

презентация , примерные вопросы:

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Список вопросов к экзамену

1. Донаучный этап развития менеджмента.
2. Школа научного управления: принципы управления Ф. Тэйлора.
3. Административная школа управления: принципы управления А. Файоля.
4. Школа человеческих отношений: представители, основные идеи.
5. Бихевиористское направление в менеджменте (школа поведенческих наук). Пирамида потребностей А. Маслоу.
6. Количественная научная школа.
7. Основные подходы в менеджменте.
8. Развитие научных подходов к управлению в России в первой половине XX вв.
9. Сущность организационно-технологического подхода. Основатель российского менеджмента - А.К. Гастев.
10. Развитие социального подхода в России.
11. Основные факторы динамичного развития сервисной сферы во второй половине XX века.
12. Классификация услуг.
13. Функции и задачи менеджмента.
14. Особенности менеджмента в сервисной сфере.
15. Характеристика социально значимых услуг.
16. Эволюция систем здравоохранения.
17. Развитие образования в России.
18. Современные проблемы и тенденции развития системы социального обслуживания.
19. Характеристика деловых услуг.
20. Развитие аудиторских и консалтинговых услуг.
21. Информационные услуги: роль в развитии постиндустриального общества.
22. Эволюция услуг по связям с общественностью.
23. Особенности российского рынка деловых маркетинговых услуг.
24. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.
25. Характеристика досуговых услуг.
26. Развитие услуг физкультуры и спорта, их специфика и классификация.
27. Эволюция и особенности российского рынка туристских услуг.
28. Услуги торговли и внедомашнего питания, классификация видов торговых предприятий.
29. Основные характеристики услуги и ее отличие от товара.
30. Эволюция ресурсов производства услуг.

7.1. Основная литература:

- 1 Джон Шоун. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. - М.: Альпина Паблишер, 2012. - 343 с. ISBN 978-5-9614-2269-6, www.bibliorossica.com
2. Юкаева В.С. Менеджмент. Краткий курс. Дашков и Ко, Москва, 2010 - 105 с. ISBN 978-5-394-00632-6, www.bibliorossica.com

7.2. Дополнительная литература:

1. Ахинов Г.А., Жильцов Е.Н. Экономика общественного сервиса. Учебное пособие. - М.: ИНФРА - М, 2013. - 345 с.
2. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2007. - 399 с.
3. Гордин В.Э., Сущинская М.Д. Менеджмент в сфере услуг. - Спб.: Изд. дом " Бизнес-пресса", 2007. - 271 с.
4. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. - Издательский центр " Академия", 2008. - 304 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

- бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>
Всероссийский экономический журнал "ЭКО" - econom.nsc.ru
Журнал Человек и труд - <http://chelt.ru/new/>;
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 "История сервиса и менеджмента 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 100100.62 "Сервис" и профилю подготовки Сервис недвижимости .

Автор(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Фазлыева Е.П. _____

"__" _____ 201__ г.