

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



подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**

Управление жизненным циклом услуг БЗ.ДВ.11

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 и территориального развития:

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

Регистрационный No 810854114

Казань  
2014

## 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

1. Определить понятие жизненного цикла.
2. Рассмотреть этапы жизненного цикла и процесса оказания услуг.
3. Определить понятие бизнес-ценности на каждом этапе жизненного цикла.
4. Организация управление основными типами услуг.
5. Рассмотреть вопрос формирования ценности при преобразовании услуг.
6. Определить проблемы управление взаимоотношениями с бизнесом в течение жизненного цикла услуг.
7. Аудит системы управления услугами как фактор увеличения жизненного цикла услуг.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.11 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Курс "Управление жизненным циклом услуг" является одним из завершающих для студентов, обучающихся по направлению "Менеджмент", профиля "Менеджмент сферы услуг". Рассмотрение проблем управления жизненным циклом услуг становится определяющим в подготовке специалистов. Огромное значение приобретает рассмотрение возможности увеличения жизненного цикла услуг и факторов, влияющих на этот процесс. Рассматриваются такие понятия как бизнес-ценности процесса управления жизненным циклом услуг, позволяющие существенным образом повлиять на возможности спроса со стороны ключевых клиентов сервисных компаний. Существенное внимание уделяется анализу проблем управления жизненным циклом услуг, стратегическому анализу, возможностям правленческого консалтинга, системе измерений и оценки качества услуг в рамках требований жизненного цикла.

Курс предназначен для студентов последнего года обучения по профилю "Менеджмент сферы услуг". Последовательность изложения материала обусловлена стремлением к единству теории и практики в анализе современных проблем управления жизненным циклом услуг.

Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

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-14 (общекультурные компетенции)	владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	умением логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь
ОК-7 (общекультурные компетенции)	готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе
ПК-5 (профессиональные компетенции)	способностью эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды
ПК-6 (профессиональные компетенции)	владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций
ПК-17 (профессиональные компетенции)	готовностью участвовать в реализации программы организационных изменений, способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Демонстрировать способность анализировать социально значимые проблемы и процессы

Демонстрировать способность понимание роли и значения информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний

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

Демонстрировать способность оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений

Демонстрировать готовность участвовать в разработке стратегии организации, используя инструментарий стратегического менеджмента

Демонстрировать способность к экономическому образу мышления

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

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

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 7 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	
	Тема 1. Основы						

управления жизненным циклом услуг.

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	
2.	Тема 2. Бизнес-ценность в процессе управления жизненным циклом услуг	7	2	2	2	0	домашнее задание
3.	Тема 3. Коммуникации и интересы участников в процессе управления услугами.	7	3	4	4	0	письменная работа
4.	Тема 4. Интеграция процессов управления услугами в рамках жизненного цикла.	7	4	4	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. Измерение и оценка процесса оказания услуг в рамках жизненного цикла услуг	7	5	4	4	0	домашнее задание
6.	Тема 6. Качество услуги и его непрерывное улучшение как ключевой фактор управления жизненным циклом услуг.	7	6	4	4	0	домашнее задание
7.	Тема 7. Ключевые проблемы управления жизненным циклом услуг.	7	7	4	4	0	контрольная точка
	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	экзамен
	Итого			24	24	0	

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Основы управления жизненным циклом услуг.

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

Понятие жизненного цикла. Основы теории и практика реализации услуг. Этапы жизненного цикла и процесса оказания услуг. Формирование бизнес-ценности на каждом этапе жизненного цикла.

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

Организация управления основными типами услуг.

### Тема 2. Бизнес-ценность в процессе управления жизненным циклом услуг

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

Определение и измерение бизнес-ценности. Формирование бизнес-ценности при предоставлении и цикличности услуг. Проверка и демонстрация ценности при преобразовании услуг.

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

Измерения услуг в контексте бизнес-ценности.

**Тема 3. Коммуникации и интересы участников в процессе управления услугами.**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Управление взаимоотношениями с бизнесом в течение жизненного цикла услуг. Управление коммуникациями на каждом этапе жизненного цикла.

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

Управление взаимоотношениями с бизнесом в течение жизненного цикла услуг. Управление коммуникациями на каждом этапе жизненного цикла.

**Тема 4. Интеграция процессов управления услугами в рамках жизненного цикла.**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Объединяющая роль стратегии управления услугами. Проектирование и предоставление услуг в контексте жизненного цикла. Преобразование и контроль услуг в контексте жизненного цикла. Эксплуатация и поддержка услуг в контексте жизненного цикла.

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

Системный подход в процессе управления услугами. Управление ожиданиями и требованиями заказчиков. Постоянное совершенствование услуг.

**Тема 5. Измерение и оценка процесса оказания услуг в рамках жизненного цикла услуг**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Подход к измерению. Аудит системы управления услугами как фактор увеличения жизненного цикла услуг.

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

Подход к измерению. Аудит системы управления услугами как фактор увеличения жизненного цикла услуг.

**Тема 6. Качество услуги и его непрерывное улучшение как ключевой фактор управления жизненным циклом услуг.**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Определение качества услуг. Критерии качества услуги. Модель расхождений качества услуги в зависимости от потребителя услуги. Достижение качества услуг.

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

Подходы к достижению качества услуги.

**Тема 7. Ключевые проблемы управления жизненным циклом услуг.**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Разработка нового пакета услуг на базе существующих сервисов, включая новую ценовую политику. Формирование ценовой политики данных о стоимости ресурсов сети.

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

Создание цикла одобрения и выпуска нового пакета услуг. Увязка пакета услуг с конкретным каналом дистрибуции. Реализация множественности сервисов в пакете 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. Основы управления жизненным циклом					



услуг.

7	1	подготовка к письменной работе	6	письменная работа
---	---	--------------------------------	---	-------------------

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Бизнес-ценность в процессе управления жизненным циклом услуг	7	2	подготовка домашнего задания	6	домашнее задание
3.	Тема 3. Коммуникации и интересы участников в процессе управления услугами.	7	3	подготовка к письменной работе	8	письменная работа
4.	Тема 4. Интеграция процессов управления услугами в рамках жизненного цикла.	7	4	подготовка к устному опросу	11	устный опрос
5.	Тема 5. Измерение и оценка процесса оказания услуг в рамках жизненного цикла услуг	7	5	подготовка домашнего задания	12	домашнее задание
6.	Тема 6. Качество услуги и его непрерывное улучшение как ключевой фактор управления жизненным циклом услуг.	7	6	подготовка домашнего задания	12	домашнее задание
7.	Тема 7. Ключевые проблемы управления жизненным циклом услуг.	7	7	подготовка к контрольной точке	14	контрольная точка
	Итого				69	

### 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.

#### Интерактивные формы обучения

1. Интерактивная экскурсия
2. Использование кейс-технологий
3. Проведение видеоконференций
4. Круглый стол
5. Мозговой штурм
6. Дебаты
7. Фокус-группа
8. Деловые и ролевые игры
9. case-study (анализ конкретных, практических ситуаций)
10. учебные групповые дискуссии
11. тренинги.

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

##### **Тема 1. Основы управления жизненным циклом услуг.**

письменная работа , примерные вопросы:

##### **Тема 2. Бизнес-ценность в процессе управления жизненным циклом услуг**

домашнее задание , примерные вопросы:

##### **Тема 3. Коммуникации и интересы участников в процессе управления услугами.**

письменная работа , примерные вопросы:

##### **Тема 4. Интеграция процессов управления услугами в рамках жизненного цикла.**

устный опрос , примерные вопросы:

##### **Тема 5. Измерение и оценка процесса оказания услуг в рамках жизненного цикла услуг**

домашнее задание , примерные вопросы:

##### **Тема 6. Качество услуги и его непрерывное улучшение как ключевой фактор управления жизненным циклом услуг.**

домашнее задание , примерные вопросы:

##### **Тема 7. Ключевые проблемы управления жизненным циклом услуг.**

контрольная точка , примерные вопросы:

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

Примерные вопросы к экзамену:

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

8. Понятие жизненного цикла.
9. Основные теории и практика реализации услуг.
10. Этапы жизненного цикла и процесса оказания услуг.
11. Формирование бизнес-ценности на каждом этапе жизненного цикла.
12. Организация управление основными типами услуг.
13. Бизнес-ценность в процессе управления жизненным циклом услуг.
14. Формирование бизнес-ценности при предоставлении и цикличности услуг.
15. Проверка и демонстрация ценности при преобразовании услуг.
16. Коммуникации и интересы участников в процессе управления услугами.
17. Управление взаимоотношениями с бизнесом в течение жизненного цикла услуг.
18. Эксплуатация и поддержка услуг в контексте жизненного цикла.
19. Системный подход в процессе управления услугами.
20. Управление ожиданиями и требованиями заказчиков.
21. Измерение и оценка процесса оказания услуг в рамках жизненного цикла услуг.
22. Аудит системы управления услугами как фактор увеличения жизненного цикла услуг.
23. Модель расхождений качества услуги в зависимости от потребителя услуги
24. Подходы к достижению качества услуги.
25. Ключевые проблемы управления жизненным циклом услуг.

### 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>

### 7.2. Дополнительная литература:

2. Основы классификации услуг как маркетингового продукта А. Челенков .1998 Москва.
3. Управление качеством. Учебное пособие для вузов. В.В. Окрепилов. М. "Экономика" 1998г
4. Маркетинговая сфера услуг. Учебное пособие. М.Г. Миронов. М. "Проект" 2006г
5. "Сервисная деятельность" учебное пособие под редакцией В. Романович М. "Питер" 2006г;
6. Биндиченко Е. В. Опыт развития сферы услуг за рубежом // Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю.П. Свириденко: В 4 т. М., 2001. Т. 1
7. Малые и средние предприятия: Управление и организация /Общ. ред. Й. Ханне Пихлер и др.; Пер. с нем. М., 2002
8. Крутик А.Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме. 2-е изд., - М., - Academia, 2010.
9. Claes Fornell, Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha, and Barbara E. Bryant, "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings," Journal of Marketing, vol. 60 (October 1996), pp. 7-18.
10. John Naisbitt, Megatrends: Ten New Directions transforming Our Lives (New York, Warner Books, 1982), p. 12.

11. A.G.B. Fisher, "Economic Implications of Material Progress", International Labour Review (July 1935), pp. 5-18; and "Primaty, Secondary and Tertiary Production", Economic Record (June 1939), pp. 24-38.
12. The discussion of preindustrial, industrial, and postindustrial societies has been adapted from Daniel Bell, The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting (New York, Basic Books, 1973), pp. 123-129.
13. Theodore Levitt, "Production-line Approach to Service," Harvard Business Review (September/October 1972), pp. 41-52.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

бесплатные библиотеки сети :: экономическая . - ..allbest.ru/eko.htm

БИБЛИОТЕКА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ И УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ - -  
<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>

Экономическая библиотека онлайн - [finoboz.com/](http://finoboz.com/)

Электронная библиотека бесплатных электронных книг - - [www.finbook.biz/](http://www.finbook.biz/)

Электронная библиотека экономической и деловой литературы - - <http://www.aup.ru/library/>

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

Освоение дисциплины "Управление жизненным циклом 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 и тестовых заданий, 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.