

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**

Услуги аутсорсинга в развитии бизнеса БЗ.ДВ.12

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Мишакин Т.С.

**Рецензент(ы):**

-

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой:

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  
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. Мишакин Т.С. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента, Timur.Mishakin@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Цель преподавания дисциплины - Основная цель учебного курса - обеспечить студентов системным знанием об основах и содержании аутсорсинга и сформировать личностную готовность реализовывать полученное знание в практической деятельности.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.12 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Данная дисциплина относится к профессиональному циклу дисциплин направления "Менеджмент" профиля Менеджмент сферы услуг. Для освоения дисциплины "Услуги аутсорсинга в развитии бизнеса" студенты должны владеть знаниями, умениями, навыками и компетенциями, приобретенными в результате изучения таких предшествующих дисциплин, как: "Философия", "Экономическая теория", "Математика", "Менеджмент", "Статистика" и др. Знания, умения, навыки и компетенции, полученные студентами в результате освоения дисциплины "Услуги аутсорсинга в развитии бизнеса", необходимы для освоения ряда других частей ООП: "Маркетинг", "Методы принятия управленческих решений", "Финансовый менеджмент", "Стратегический менеджмент" и др.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

| Шифр компетенции                        | Расшифровка приобретаемой компетенции  |
|---|--|
| ПК-30<br>(профессиональные компетенции) | знание экономических основ поведения организаций, иметь представление о различных структурах рынков и способностью проводить анализ конкурентной среды отрасли |
| ПК-45<br>(профессиональные компетенции) | владеть техниками финансового планирования и прогнозирования   |
| ПК-50<br>(профессиональные компетенции) | способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности  |
| ПК-8<br>(профессиональные компетенции)  | способность оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений  |

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

По окончании изучения этого курса студенты должны

Знать:

общие характеристики аутсорсинга, формы и виды;

содержание и роль аутсорсинга в менеджменте сферы услуг;

структуру и основное содержание аутсорсинг-проекта

Уметь:

анализировать управленческие ситуации с позиций изучаемой науки;  
применять основные положения данной теории для решения проблем повышения эффективности менеджмента организации сферы услуг.

Владеть:

основными видами анализа, обеспечивающими возможность использования инновационного потенциала аутсорсинга;

- навыками разработки аутсорсинг-контрактов

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

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 8 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<br>Дисциплины/<br>Модуля  | Семестр | Неделя<br>семестра | Виды и часы<br>аудиторной работы,<br>их трудоемкость<br>(в часах) |                         |                        | Текущие формы<br>контроля |
|----|--|---------|--------------------|---|-------------------------|------------------------|---------------------------|
|    |  |         |                    | Лекции  | Практические<br>занятия | Лабораторные<br>работы |                           |
| 1. | Тема 1. Сущность понятия аутсорсинг. Возникновение и эволюция аутсорсинга в практике мирового бизнеса. | 8       | 1                  | 4   | 4                       | 0                      | устный опрос              |
| 2. | Тема 2. Основные характеристики форм и видов аутсорсинга   | 8       | 2                  | 4   | 4                       | 0                      | устный опрос              |
| 3. | Тема 3. Сферы применения аутсорсинга   | 8       | 3                  | 4   | 4                       | 0                      | устный опрос              |
| 4. | Тема 4. Анализ процесса аутсорсинга.   | 8       | 4                  | 4   | 4                       | 0                      | устный опрос              |

| N  | Раздел<br>Дисциплины/<br>Модуля  | Семестр | Неделя<br>семестра | Виды и часы<br>аудиторной работы,<br>их трудоемкость<br>(в часах) |                         |                        | Текущие формы<br>контроля |
|----|--|---------|--------------------|---|-------------------------|------------------------|---------------------------|
|    |  |         |                    | Лекции  | Практические<br>занятия | Лабораторные<br>работы |                           |
| 5. | Тема 5. Содержание и структура аутсорсинг-контракта ? основного организационно-правового инструмента регламентации аутсорсинговой деятельности | 8       | 5                  | 4   | 4                       | 0                      | устный опрос              |
| 6. | Тема 6. Развитие современного рынка аутсорсинговых услуг в России и за рубежом   | 8       | 6                  | 4   | 4                       | 0                      | контрольная работа        |
|    | Тема . Итоговая форма контроля   | 8       |                    | 0   | 0                       | 0                      | зачет                     |
|    | Итого  |         |                    | 24  | 24                      | 0                      |                           |

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Сущность понятия аутсорсинг. Возникновение и эволюция аутсорсинга в практике мирового бизнеса.

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

Анализ понятия ?аутсорсинг?. Исторические предпосылки и условия появления аутсорсинга. Эволюционное развитие практического аутсорсинга как самостоятельной области науки и практики организации бизнеса.

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

Сущность и преимущества аутсорсинга: ?за? и ?против?. Особенности становления аутсорсинга в практике современного бизнеса. Актуальные проблемы современного аутсорсинга и перспективы его дальнейшего развития.

##### Тема 2. Основные характеристики форм и видов аутсорсинга

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

Общая характеристика подходов к систематизации видов аутсорсинга: функциональный аутсорсинг; аутсорсинг бизнес-процессов; АБП-аутсорсинг, или аутсорсинг бизнес-процессов; ИТ-аутсорсинг (аутсорсинг, основанный на информационных технологиях)

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

Формы аутсорсинга и их характеристики. Использование различных форм и видов аутсорсинга в практике мирового бизнеса.

##### Тема 3. Сферы применения аутсорсинга

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

Аутсорсинг сферы вспомогательного производства. Аутсорсинг сферы основного производства. Аутсорсинг сферы управления.

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

Аутсорсинг сферы услуг. Аутсорсинг человеческих ресурсов.

##### Тема 4. Анализ процесса аутсорсинга.

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

Сущность процесса аутсорсинга. Структура процесса аутсорсинга. Этапы реализации аутсорсинг-проекта. Стратегическое обоснование процесса аутсорсинга. Анализ фактического состояния и стратегическое позиционирование.

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

Принципы стратегического позиционирования. Структуризация функций и бизнес процессов.

**Тема 5. Содержание и структура аутсорсинг-контракта ? основного организационно-правового инструмента регламентации аутсорсинговой деятельности**  
**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Сущность соглашения (контракта) об аутсорсинге. Общая характеристика. Срок действия контракта.

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

Управление контрактом. Гарантии безопасности, защита информации и коммерческих интересов сторон.

**Тема 6. Развитие современного рынка аутсорсинговых услуг в России и за рубежом**  
**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Общая характеристика состояния современного мирового рынка аутсорсинговых услуг. Развитие рынка аутсорсинга в США в настоящее время. Рынок аутсорсинга в Европе; Азии. Российский рынок аутсорсинга: современность и перспективы. Тенденции развития рынка аутсорсинговых услуг в России и за рубежом.

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

Решение проблемы качества в управлении процессом аутсорсинга в России

**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. Сущность понятия аутсорсинг. Возникновение и эволюция аутсорсинга в практике мирового бизнеса.   | 8       | 1               | подготовка к устному опросу           | 10                     | устный опрос                          |
| 2. | Тема 2. Основные характеристики форм и видов аутсорсинга   | 8       | 2               | подготовка к устному опросу           | 10                     | устный опрос                          |
| 3. | Тема 3. Сферы применения аутсорсинга   | 8       | 3               | подготовка к устному опросу           | 10                     | устный опрос                          |
| 4. | Тема 4. Анализ процесса аутсорсинга.   | 8       | 4               | подготовка к устному опросу           | 10                     | устный опрос                          |
| 5. | Тема 5. Содержание и структура аутсорсинг-контракта ? основного организационно-правового инструмента регламентации аутсорсинговой деятельности | 8       | 5               | подготовка к устному опросу           | 10                     | устный опрос                          |
| 6. | Тема 6. Развитие современного рынка аутсорсинговых услуг в России и за рубежом   | 8       | 6               | подготовка к контрольной работе       | 10                     | контрольная работа                    |
|    | Итого  |         |                 |                                       | 60                     |                                       |

## **5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения**

Текущий контроль по курсу "Услуги аутсорсинга в развитии бизнеса" реализуется в форме контрольных заданий и вопросов по темам, в процессе осуществления анализа и разрешения проблемных ситуаций, проведения деловых игр, выполнения тестовых заданий, обсуждения актуальных аспектов дисциплины.

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

### **Тема 1. Сущность понятия аутсорсинг. Возникновение и эволюция аутсорсинга в практике мирового бизнеса.**

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы, выносимые на обсуждение: ? Анализ понятия ?аутсорсинг?. ? Исторические предпосылки и условия появления аутсорсинга. ? Эволюционное развитие практического аутсорсинга как самостоятельной области науки и практики организации бизнеса. ? Сущность и преимущества аутсорсинга: ?за? и ?против?. ? Особенности становления аутсорсинга в практике современного бизнеса. ? Актуальные проблемы современного аутсорсинга и перспективы его дальнейшего развития.

### **Тема 2. Основные характеристики форм и видов аутсорсинга**

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы, выносимые на обсуждение: ? Общая характеристика подходов к систематизации видов аутсорсинга: ? функциональный аутсорсинг; ? аутсорсинг бизнес-процессов; ? АБП-аутсорсинг, или аутсорсинг бизнес-процессов; ? ИТ-аутсорсинг (аутсорсинг, основанный на информационных технологиях) ? Формы аутсорсинга и их характеристики. ? Использование различных форм и видов аутсорсинга в практике мирового бизнеса.

### **Тема 3. Сферы применения аутсорсинга**

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы, выносимые на обсуждение: ? Аутсорсинг сферы вспомогательного производства. ? Аутсорсинг сферы основного производства. ? Аутсорсинг сферы управления. ? Аутсорсинг сферы услуг. ? Аутсорсинг человеческих ресурсов.

### **Тема 4. Анализ процесса аутсорсинга.**

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы, выносимые на обсуждение: ? Сущность процесса аутсорсинга. ? Структура процесса аутсорсинга. ? Этапы реализации аутсорсинг-проекта. ? Стратегическое обоснование процесса аутсорсинга. ? Анализ фактического состояния и стратегическое позиционирование. ? Принципы стратегического позиционирования. ? Структуризация функций и бизнес процессов.

### **Тема 5. Содержание и структура аутсорсинг-контракта ? основного организационно-правового инструмента регламентации аутсорсинговой деятельности**

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы, выносимые на обсуждение: ? Сущность соглашения (контракта) об аутсорсинге. Общая характеристика. ? Срок действия контракта. ? Основные положения контракта. ? Стандартное содержание соглашения. ? Управление контрактом. ? Гарантии безопасности, защита информации и коммерческих интересов сторон.

### **Тема 6. Развитие современного рынка аутсорсинговых услуг в России и за рубежом**

контрольная работа , примерные вопросы:

Примерный перечень вопросов контрольной работы. Вопрос ♦1. Аутсорсинг ? это: А. Передача стороннему подрядчику некоторых бизнес функций или частей бизнес процесса компании; В. Наука, изучающая бизнес процессы во внешней среде организаций с целью нахождения наиболее эффективных методов управления; С. Предоставление бизнес услуги в сфере менеджмента Вопрос ♦2. Продолжите последовательность этапов. Структура процесса аутсорсинга состоит из следующих этапов: - подготовка и разработка аутсорсинг-проекта; - заключение соглашения (контракта) об аутсорсинге; - ?. - ?. Вопрос ♦ 3. В качестве важнейшего основания для стратегического обоснования процесса аутсорсинга можно считать: - приведение организации в большее соответствие требованиям рынка; - модернизация производства; - получение прибыли в краткосрочной перспективе; - сокращение рынка продукции. Вопрос ♦ 4. Основными процессами принято называть: - процессы, которые направлены на удовлетворение потребностей внутри организации (её подразделениями, отделами, конкретными сотрудниками); - процессы, которые направлены на удовлетворение потребностей конечного потребителя продукции/услуг организации; - процессы, которые направлены на укрупнение производства Вопрос ♦ 5. Вспомогательными процессами принято называть: - процессы, которые направлены на удовлетворение потребностей внутри организации (её подразделениями, отделами, конкретными сотрудниками); - процессы, которые направлены на удовлетворение потребностей конечного потребителя продукции/услуг организации; процессы, которые направлены на укрупнение производства Вопрос ♦ 6. С чем связано предварительное экономическое обоснование аутсорсинга? Вопрос ♦ 7. Перечислите критерии выбора поставщика услуг аутсорсинга (4-5): Вопрос ♦ 8 Срок действия контракта с поставщиком услуг аутсорсинга как правило составляет: - долгосрочный контракт ????????? - краткосрочный контракт ????????? - Вопрос ♦ 9. Контракт об аутсорсинге содержит, как правило, следующую информацию (дополните недостающие разделы- 2-3 пункта): Имена и адреса сторон, подробное описание и технические характеристики всех подразделений, затрагиваемых данным соглашением, предмет договора, средства производства и расходные материалы, имеющиеся у исполнителя, привлечение соисполнителей, создание комитета по управлению соглашением, ?? Вопрос ♦ 10. В состав комитета по управлению соглашением об аутсорсинге входят: - 4 человека; - 5 человек; - 3 человека; - 2 человека. Вопрос ♦ 11. Как буквально можно перевести термин ?аутстаффинг?: А) внеплановый Б) внештатный В) внеочередной Г) внепроизводственный

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

Примерные вопросы к зачету:

Дайте определение понятиям "аутсорсинг", "аутстаффинг".

Перечислите задачи, решаемые в процессе реализации аутсорсинга и аутстаффинга.

Перечислите виды и формы аутсорсинга.

Приведите примеры аутсорсинга в логистике (с анализом).

Приведите примеры аутсорсинга сферы управления (с анализом).

Приведите примеры использования аутсорсинговых услуг в сфере основного производства (с анализом).

Приведите примеры использования аутсорсинговых услуг в сфере вспомогательного производства (с анализом).

Приведите примеры аутсорсинга информационных технологий (с анализом).

Рассмотрите пример реализации аутсорсинга в сфере финансов (с анализом).

Опишите процесс управления аутсорсинговой деятельностью.

Проанализируйте грамотный вариант подготовки аутсорсинг-контракта.

Каким образом можно осуществлять защиту коммерческих и других интересов сторон в рамках реализации деятельности по аутсорсингу или аутстаффингу.

Приведите примеры, связанные с использованием аутстаффинга в менеджменте (с анализом).

Рассмотрите возможности использования аутстаффинга в практике отечественного бизнеса



### **7.1. Основная литература:**

1. Аутсорсинг: история, методология, практика: Монография / А.Х. Курбанов, В.А. Плотников. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 112 с.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=242052>
2. Аутсорсинг: создание высокоэффективных и конкурентоспособных организаций: Учеб. пособие / Гос. Университет Управления; Под ред. Б.А. Аникина. - М.: ИНФРА-М, 2003. - 187 с.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=66996>
3. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: Учеб. пособие / Б.А. Аникин, И.Л. Рудая. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=279287>
4. Теория организации: Учебник / Б.З. Мильнер. - 8-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 848 с.:  
<http://znanium.com/bookread.php?book=325598>
5. Интернет-технологии в экономике знаний: Учебник / Под ред. Н.М. Абдикеева. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 448 с.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=183461>

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Хасаншина Р. Р. Аутсорсинг как средство управления рисками в деятельности IT-компаний / Р. Р. Хасаншина // Актуальные проблемы развития российской экономики и управления: материалы Открытой межвузовской студенческой конференции, посвященной памяти первого декана экономического факультета Казанского государственного университета профессора В. Ф. Семенова, Казань, 28 ноября 2008 г. / [науч. ред.: Г. А. Сульдина и др.].?С. 254-256.?Казань, 2009.
2. Мировая экономика и международный бизнес : учебник для студ. вузов / под ред. В. В. Полякова, Р. К. Щенина.?4-е изд., перераб. и доп..?М.: КНОРУС, 2007.?688 с..?Рекомендовано УМО.?ISBN 978-5-85971-563-3: р.220.00.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

- B2B аутсорсинг - <http://www.b2bos.ru/>  
Аутсорсинг маркетинговых функций - <http://www.irn.ru/outsourcing/>  
Аутсорсинг: полезная информация для бизнеса - <http://www.outsort.ru/>  
Энциклопедия IT-аутсорсинга - <http://www.outsourcing.ru/>  
Энциклопедия производственного менеджера - <http://www.irn.ru/outsourcing/>

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

Освоение дисциплины "Услуги аутсорсинга в развитии бизнеса" 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.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

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.

Для обеспечения данной дисциплины необходимы:

оборудованные аудитории (специальная мебель и организационные средства);

технические средства обучения: компьютер, принтер, ксерокс; учебно-наглядные пособия, доска.

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

Автор(ы):

Мишакин Т.С. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.