

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**  
**Системы управления в сфере услуг Б3.В.8**

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):**

Попов М.Л.

**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 810859214

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

Дисциплина "Системы управления в сфере услуг" представляет систематизированное изложение исторических, методологических, технологических и практических основ систем управления.

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов системных представлений и компетенции в области систем управления в сфере услуг, предусмотренных Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 080200.62 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр").

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.В.8 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к вариативной части. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Для освоения дисциплины "Систем управления в сфере услуг" студенты должны владеть знаниями, умениями, навыками и компетенциями, приобретенными в результате изучения таких предшествующих дисциплин, как: "Философия", "Методы принятия управленческих решений", "Экономическая теория", "Теория менеджмента", "Статистика" и др.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-13 (общекультурные компетенции)	способностью анализировать социально-значимые проблемы и процессы
ОК-2 (общекультурные компетенции)	знанием и пониманием законов развития природы, общества и мышления и умеет оперировать этими знаниями в профессиональной деятельности
ОК-20 (общекультурные компетенции)	способностью учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности
ОК-5 (общекультурные компетенции)	владением культурой мышления, способен к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей её достижения
ОК-8 (общекультурные компетенции)	способностью находить организационно - управленческие решения и готов нести за них ответственность
ПК-11 (профессиональные компетенции)	способностью использовать основные методы финансового менеджмента для стоимостной оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуре капитала

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-8 (профессиональные компетенции)	способностью оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений
ПК-9 (профессиональные компетенции)	способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные философские понятия и категории, закономерности развития природы, общества и мышления;
- основные математические модели принятия решений;
- принципы развития и закономерности функционирования организации;
- виды управленческих решений и методы их принятия;
- содержание маркетинговой концепции управления;
- методы маркетинговых исследований;
- теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации.

2. должен уметь:

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию;
- анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- анализировать финансовую отчетность и составлять финансовый прогноз развития организации;
- оценивать принимаемые финансовые решения с точки зрения их влияния на создание ценности (стоимости) компаний;
- анализировать состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах;
- проводить аудит человеческих ресурсов организации, прогнозировать и определять потребность организации в персонале, определять эффективные пути ее удовлетворения;
- разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития организации.

3. должен владеть:

- экономическими методами анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов и государства;
- методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль);

- методами разработки и реализации маркетинговых программ;
- методами анализа финансовой отчетности и финансового прогнозирования;
- современным инструментарием управления человеческими ресурсами;
- методами формулирования и реализации стратегий на уровне бизнес-единицы;
- методами инвестиционного анализа и анализа финансовых рынков;
- методами управления операциями.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- анализировать социально-значимые проблемы и процессы;
- оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений

#### 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. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека	4	1	2	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Природа и сущность системного подхода к организации научных исследований.	4	2,3	4	4	0	устный опрос
3.	Тема 3. Научное прогнозирование	4	4	2	2	0	устный опрос
4.	Тема 4. Аналоговое моделирование систем управления.	4	5,6	4	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. Статистическое исследование систем управления	4	7	2	2	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	
7.	Тема 7. Исследование систем управления посредством социально-экономического экспериментирования.	4	8,9	4	4	0	устный опрос
8.	Тема 8. Социологические исследования систем управления.	4	10	2	2	0	устный опрос
9.	Тема 9. Исследование систем управления инновациями и инвестициями.	4	11,12	4	4	0	устный опрос
10.	Тема 10. Планирование и организация процесса исследования систем управления.	4	13	2	4	0	контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	экзамен
	Итого			26	28	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека

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

Философские аспекты теории познания. Субъект и объект познания. Диалектика и ее методологические функции. Основные принципы диалектического метода познания. Процесс познания и законы диалектики. Приемы диалектического познания. Взаимосвязь диалектики и общенаучных и специальных методов и приемов познания. Приемы анализа и обоснования. Научное исследование. Метод и методика научного исследования. Элементы научного исследования. Объект и предмет исследования. Идентификация объекта исследования.

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

Задачи и методы идентификации объектов исследования. Практическая формула диалектического подхода к исследованию. Логический аппарат исследования систем управления. Научная и практическая эффективность исследования. Функциональная роль исследования в развитии систем управления

##### Тема 2. Природа и сущность системного подхода к организации научных исследований.

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

Системный подход и системный анализ в исследовании управления. Ключевые понятия, методология и аппарат общей теории систем. Принцип изоморфизма и его практическое значение. Основные задачи общей теории систем.

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

Классификация систем. Понятие и классификация систем управления. Общая схема системы управления. Цикл операции управления. Период упреждения в управлении. Рефлексивные и нерефлексивные системы управления. Рефлексивное управление. Динамические системы. Диагностика и тестирование систем управления. Выбор методов исследования систем управления



### **Тема 3. Научное прогнозирование**

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

Предпосылки и методологические основы научного прогнозирования. Цели и задачи прогнозирования. Виды прогнозов. Способы верификации прогнозов. Классификация методов прогнозирования. Методы экстраполяции. Прогнозирование развития систем управления на основе анализа временных рядов. Исследование систем управления методами экспертных оценок. Метод Дельфы.

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

Подготовка рациональных управленческих решений на основе экспертных оценок. План и прогноз.

### **Тема 4. Аналоговое моделирование систем управления.**

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

Прямая и косвенная аналогия. Физические и математические модели. Математическое моделирование социально-экономических систем. Классификация математических моделей. Кибернетические системы. Основы теории активных систем. Классификация активных систем. Базовые механизмы управления в активных системах.

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

Этапы процесса исследования моделей активных систем. Имитационное моделирование и его роль в исследовании систем управления.

### **Тема 5. Статистическое исследование систем управления**

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

Основы теории вероятностей и математической статистики. Методы статистического анализа. Регрессионный и корреляционный анализ. Канонический анализ.

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

Метод главных компонент. Факторный анализ. Дисперсионный анализ. Ковариационный анализ. Кластерный анализ. Дискриминантный анализ

### **Тема 7. Исследование систем управления посредством социально-экономического экспериментирования.**

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

Социально-экономическое экспериментирование и его особенности. Этапы исследования социально-экономических систем посредством экспериментирования.

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

Анализ, классификация и интерпретация результатов социально-экономических экспериментов.

### **Тема 8. Социологические исследования систем управления.**

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

Системный подход к формализации сущности социально-экономических явлений. Математические методы в социологии. Статистические гипотезы и статистические критерии.

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

Разработка программы проведения социологического исследования. Постановка проблемы. Выдвижение гипотез. Определение объема репрезентативной выборки. Организация исследования. Обработка и анализ результатов социологических исследований. Проверка гипотез по статистическим критериям. Выводы и обобщения.

### **Тема 9. Исследование систем управления инновациями и инвестициями.**

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

Инновационная концепция производственно-хозяйственной деятельности. Инновации и инвестиции. Прогнозирующие тренды Демарка.

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

Интегральный критерий оценки инвестиционных проектов. Анализ инвестиционной привлекательности коммерческих организаций сферы услуг. Процедура практического применения интегрального критерия оценки инвестиционных проектов.

**Тема 10. Планирование и организация процесса исследования систем управления.****лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Постановка проблемы и определение целей управления. Разработка гипотезы и концепции исследования системы управления. Выбор метода исследования. Проведение исследования и первичная обработка информации. Анализ, классификация и интерпретация результатов исследования.

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

Корректировка гипотезы и проведение повторного исследования. Обобщение результатов исследования.

**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. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека	4	1	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
2.	Тема 2. Природа и сущность системного подхода к организации научных исследований.	4	2,3	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Научное прогнозирование	4	4	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
4.	Тема 4. Аналоговое моделирование систем управления.	4	5,6	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
5.	Тема 5. Статистическое исследование систем управления	4	7	подготовка к контрольной работе	4	контрольная работа
7.	Тема 7. Исследование систем управления посредством социально-экономического экспериментирования.	4	8,9	подготовка к устному опросу	3	устный опрос
8.	Тема 8. Социологические исследования систем управления.	4	10	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
9.	Тема 9. Исследования систем управления инновациями и инвестициями.	4	11,12	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
10.	Тема 10. Планирование и организация процесса исследования систем управления.	4	13	подготовка к контрольной работе	2	контрольная работа
	Итого				27	



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

В процессе освоения данного курса широко используются активные и интерактивные методы обучения, такие как: деловые игры, дискуссии, групповые проекты, "круглые столы", тематические фильмы, мастер-классы экспертов и специалистов, встречи с представителями государственных компаний и представителями власти субъекта Российской Федерации в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

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

### **Тема 1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека**

устный опрос , примерные вопросы:

Философские аспекты теории познания. Субъект и объект познания. Диалектика и ее методологические функции. Основные принципы диалектического метода познания. Процесс познания и законы диалектики. Приемы диалектического познания. Взаимосвязь диалектики и общенаучных и специальных методов и приемов познания. Приемы анализа и обоснования. Научное исследование. Метод и методика научного исследования. Элементы научного исследования. Объект и предмет исследования. Идентификация объекта исследования.

### **Тема 2. Природа и сущность системного подхода к организации научных исследований.**

устный опрос , примерные вопросы:

Системный подход и системный анализ в исследовании управления. Ключевые понятия, методология и аппарат общей теории систем. Принцип изоморфизма и его практическое значение. Основные задачи общей теории систем.

### **Тема 3. Научное прогнозирование**

устный опрос , примерные вопросы:

Предпосылки и методологические основы научного прогнозирования. Цели и задачи прогнозирования. Виды прогнозов. Способы верификации прогнозов. Классификация методов прогнозирования. Методы экстраполяции. Прогнозирование развития систем управления на основе анализа временных рядов. Исследование систем управления методами экспертных оценок. Метод Дельфы.

### **Тема 4. Аналоговое моделирование систем управления.**

устный опрос , примерные вопросы:

Прямая и косвенная аналогия. Физические и математические модели. Математическое моделирование социально-экономических систем. Классификация математических моделей. Кибернетические системы. Основы теории активных систем. Классификация активных систем. Базовые механизмы управления в активных системах.

### **Тема 5. Статистическое исследование систем управления**

контрольная работа , примерные вопросы:

Основы теории вероятностей и математической статистики. Методы статистического анализа. Регрессионный и корреляционный анализ. Канонический анализ.

### **Тема 7. Исследование систем управления посредством социально-экономического экспериментирования.**

устный опрос , примерные вопросы:

Социально-экономическое экспериментирование и его особенности. Этапы исследования социально-экономических систем посредством экспериментирования.

### **Тема 8. Социологические исследования систем управления.**

устный опрос , примерные вопросы:



4. Кожухар, В. М. Основы научных исследований [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. М. Кожухар. - М.: Дашков и К, 2013. - 216 с. - ISBN 978-5-394-01711-7.  
<http://www.bibliorossica.com/>

## **7.2. Дополнительная литература:**

1. Социально-экономическая статистика: Учебное пособие / Я.С. Мелкумов. - 2-е изд. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 186 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=366756>
2. Блинов, А. О. Управленческое консультирование [Электронный ресурс] : Учебник для магистров / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 212 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=415014>

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

Высшая школа менеджмента - <http://www.gsom.pu.ru/>  
Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>  
Экономика и финансы - <http://www.finansy.ru/publ.htm>  
Экономическая библиотека - <http://www.ecsocman.edu.ru/>  
Энциклопедия экономиста - <http://www.grandars.ru/>

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

Освоение дисциплины "Системы управления в сфере 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.

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 "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

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):

Попов М.Л. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.