

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение менеджмента



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Услуги аутсорсинга в развитии бизнеса Б3.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: Разумовская Е. М.

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

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение менеджмента):

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

Регистрационный No 949919714

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-2 (профессиональные компетенции)	способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распространение полномочий и ответственности на основе их делегирования
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовностью к разработке процедур и методов контроля
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
ПК-9 (профессиональные компетенции)	? способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных 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 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. 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 Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные 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:

Аутсорсинг: история, методология, практика: Монография / А.Х. Курбанов, В.А. Плотников. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 112 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=242052>

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>

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>

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>

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:

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.

Аутсорсинг: создание высокоэффективных и конкурентоспособных организаций: Учеб. пособие / Гос. Университет Управления; Под ред. Б.А. Аникина. - М.: ИНФРА-М, 2003. - 187 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование). (о) ISBN 5-16-001602-3, 3000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=66996>

Синяева, И. М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : Учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. - М.: Дашков и К, 2014. - 252 с. - ISBN 978-5-394-02090-2. <http://znanium.com/bookread.php?book=430570>

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.