

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр бакалавриата Менеджмент



*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

Экономика сферы услуг

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) заведующий кафедрой, д.н. (профессор) Разумовская Е.М. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Elena.Razumovskaya@kpfu.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-15	умением проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании
ПК-9	способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- сущность услуг и их место в экономической системе;
- классификацию видов деятельности в сфере услуг;
- эволюцию услуг в Российской Федерации;
- основы стратегического управления маркетингом в сфере ус

Должен уметь:

- проводить анализ рынка услуг в регионе.
- проектировать работу организации сферы услуг.
- формировать ресурсы производства конкретных видов услуг.
- определять особенности поведения потребителей на рынке деловых и досуговых услуг.
- разрабатывать комплекс продвижения конкретной услуги.

Владеть:

- спецификой функционирования рынка

Должен владеть:

- спецификой функционирования рынка услуг;
- особенностями формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг.

Должен демонстрировать способность и готовность:

Студент должен демонстрировать способности и знания полученные на лекциях и практических занятиях

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.11 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Управление организациями сферы услуг)" и относится к вариативной части.

Осваивается на 3 курсе в 5 семестре.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) на 180 часа(ов).

Контактная работа - 64 часа(ов), в том числе лекции - 32 часа(ов), практические занятия - 32 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 98 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 18 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 5 семестре.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Экономические основы сферы услуг, природа и сущность услуги, эволюция сферы услуги в Российской Федерации, классификация видов деятельности в сфере услуг, факторы динамичного развития сферы услуг в постиндустриальной экономике.	5	4	4	0	15
2.	Тема 2. Основные проблемы и тенденции развития социально значимых услуг: здравоохранение, образование, социальная защита, услуги государственного управления.	5	4	4	0	10
3.	Тема 3. Деловые услуги, их сущность, специфика и классификация: аудиторские и консалтинговые услуги, информационные услуги, услуги по связям с общественностью, услуги на рынке недвижимости.	5	4	4	0	15
4.	Тема 4. Функционирование рынка досуговых услуг: услуги туризма и гостиничного бизнеса, услуги физкультуры и спорта.	5	4	4	0	15
5.	Тема 5. Ценообразование в организациях сферы услуг; специфика цены услуги, виды цены на услуги, состав и структура цены, методы ценообразования, маркетинговые стратегии цен в сфере услуг	5	4	4	0	13
6.	Тема 6. Основные виды и технологии управления на предприятиях сферы услуг	5	4	4	0	10
7.	Тема 7. . Методология системы управления организациями сферы услуг и регламентация управленческой деятельности	5	4	4	0	10
8.	Тема 8. Современные тенденции развития и управления экономическими системами	5	4	4	0	10
	Итого		32	32	0	98

##### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

**Тема 1. Экономические основы сферы услуг, природа и сущность услуги, эволюция сферы услуги в Российской Федерации, классификация видов деятельности в сфере услуг, факторы динамичного развития сферы услуг в постиндустриальной экономике.**

В 2003 году в России развивались тенденции улучшения общеэкономической и финансовой ситуации, начавшие проявляться в IV квартале 2002 г., после обострения кризиса. Сформировалась положительная динамика промышленного производства и ВВП, обусловленная, прежде всего ростом физических объемов экспорта, развитием процессов импортозамещения, относительным сокращением производственных издержек. Продолжалось заметное улучшение финансового состояния предприятий реального сектора экономики. Сохранялись низкие темпы инфляции. Предсказуемым и достаточно стабильным был обменный курс рубля.

Переход к рыночной экономике требует от предприятий повышения эффективности производства, конкурентоспособности продукции и услуг на основе внедрения достижений научно-технического прогресса, эффективных форм хозяйствования и управления производством, преодоления бесхозяйственности, активизации предпринимательства, инициативы и т.д.

## **Тема 2. Основные проблемы и тенденции развития социально значимых услуг: здравоохранение, образование, социальная защита, услуги государственного управления.**

Сейчас со сферой услуг связаны практически все виды деятельности. В современном мире услуги в первую очередь направлены на улучшение качества жизни населения, за счет этого и происходит их развитие. Так, специалисты выделяют более 150 видов услуг, которые принято объединять в определенные группы. Классификация сферы услуг в рамках Всемирной Торговой Организации насчитывает около 150 видов услуг. В рамках классификации ВТО выделяются 12 секторов услуг:

- деловые услуги;
- услуги связи;
- строительные и связанные с ними инженерные услуги;
- дистрибьюторские услуги;
- образовательные услуги;
- услуги, связанные с защитой окружающей среды;
- финансовые услуги;
- услуги в области здравоохранения и социального обеспечения;
- туристические и связанные с ними услуги;
- услуги по организации досуга, культурных и спортивных мероприятий;
- транспортные услуги;
- прочие услуги, не вошедшие в перечисленные.

## **Тема 3. Деловые услуги, их сущность, специфика и классификация: аудиторские и консалтинговые услуги, информационные услуги, услуги по связям с общественностью, услуги на рынке недвижимости.**

В мировой практике в недавнем прошлом деловые услуги рассматривались лишь как вспомогательные. Их доля в сфере услуг даже в развитых странах была весьма незначительна.

С середины 70-х годов ситуация изменилась. Удорожание основных видов ресурсов (энергии, материалов, рабочей силы) вызвали необходимость перехода к ресурсоэкономичному типу роста. Сужение возможностей крупносерийного производства, пере накопление капитала во многих отраслях промышленного производства, ускорение процессов технического и технологического обновления, углубление специализации и переход к мелкосерийному производству, разветвлению хозяйственных связей, усложнение сбыта на рынке способствовали значительному увеличению потребностей во вспомогательных обслуживающих операциях, сопряженных с большими затратами людских и материальных ресурсов. Рост требований к качеству, разнообразию подобных услуг послужили предпосылками выделения скрытых вспомогательных обслуживающих операций в самостоятельные. В таких условиях многие компании в развитых странах постепенно приходят к выводу о том, что вместо самообеспечения деловыми услугами гораздо выгоднее вычленив часть вспомогательных операций в специализированные структуры, отделения, фирмы. Это и послужило предпосылкой передачи делового обслуживания тем предприятиям и фирмам, которые имели опыт в этой области.

## **Тема 4. Функционирование рынка досуговых услуг: услуги туризма и гостиничного бизнеса, услуги физкультуры и спорта.**

В зарубежной практике принято выделять услуги отдыха и развлечений в отдельную группу, входящую в так называемые потребительские услуги.

Предприятия различных видов развлечений, отдыха и культуры разделяются условно на три группы.

Первая группа: театры и студии, кинотеатры всех видов и рангов, музыкальное обслуживание и оркестры, танцевальные залы, студии, музыкальные автоматы в местах общественного пользования.

Вторая группа: предприятия, организующие активный отдых для населения - плавательные бассейны, роликовые и ледяные катки, тир, школы верховой езды, клубы игры в гольф, футбольные клубы, парки отдыха, прокатные станции, пляжи, стадионы, легкоатлетические поля и т.д. и т.п.

Третья группа: разгорода азартные игры.

## **Тема 5. Ценообразование в организациях сферы услуг; специфика цены услуги, виды цены на услуги, состав и структура цены, методы ценообразования, маркетинговые стратегии цен в сфере услуг**

В ценообразовании на услуги важным фактором является их сиюминутность, обусловленная тем, что они не поддаются накоплению в запасах - момент создания и потребления услуги совпадают во времени, а нереализованная возможность оказания услуги исчезает навсегда (например, пустые места в самолете). Отсюда проистекает возможность существенных колебаний величин спроса во времени без возможности регулирования величин предложения за счет запасов. Эта проблема может решаться путем регулирования тарифами интенсивности спроса во времени. Для этого применяются различного рода скидки с тарифов на услуги, получаемые вне периодов пиковых нагрузок.

Конечно, нельзя надеяться на то, что такого рода дифференцированием тарифов на услуги можно полностью сгладить колебания интенсивности спроса на них во времени. Это порождает необходимость для сервисных фирм нести затраты на удовлетворение спроса в пиковые периоды, а также осуществлять затраты в попытках сместить спрос на внепиковое время.

При этом уровни и структура затрат по удовлетворению спроса в пиковые периоды и в остальное время практически никогда не совпадают. А это означает, что при проведении ценовых расчетов мы сталкиваемся с фактом существования двух уровней выигрыша: в пиковые периоды и в остальное время. В том случае, если необходимо определить условия безубыточности ценовых решений, в расчетах следует пользоваться меньшей из величин выигрыша. Если же фирма использует затратную модель ценообразования, то в основу тарифа должна закладываться большая из величин прямых затрат.

#### **Тема 6. Основные виды и технологии управления на пред-приятиях сферы услуг**

Социальные технологии одна из самых спорных, интересных и практически значимых тем науки управления. Обращает на себя внимание то, что, несмотря на значительное число работ, посвященных социальным технологиям, совершенно не разработана данная тема в теории и практике науки управления. Возможно это из-за того, что для значительного числа исследователей социальных технологий тема методик использования их в практике управления является дискуссионной.

Современные руководители рассматривают технологии управления как мощный стратегический инструмент, позволяющий ориентировать все подразделения и отдельных сотрудников на выполнение общих целей.

Однако у большинства руководителей отсутствуют концептуальные знания, которые необходимы при определении эффективности социальных технологий по оценке потенциала работника и результативности его труда, что обуславливает актуальность работы.

Применение в управленческой практике организациями современных социальных технологий способствует повышению эффективности принимаемых решений, направленных на снижение социальных рисков, разрешение социальных конфликтов, на активное взаимодействие с внешней социальной средой организации. Недооценка социальных технологий ослабляет социальную направленность управленческой деятельности, что не позволяет создавать эффективную систему управления организацией.

#### **Тема 7. . Методология системы управления организациями сферы услуг и регламентация управленческой деятельности**

Системы бюджетирования являются широко используемым в управлении инструментом, позволяющим аккумулировать необходимую для реализации разнообразных управленческих функций информацию. Их возникновение и использование обуславливается назревшими потребностями системы управления, а дальнейшее развитие определяется во многом новыми тенденциями в теории и практике менеджмента.

Система бюджетирования развивается под влиянием новых идей менеджмента и модифицируется к возникающим информационным потребностям менеджмента. На характер использования возможностей такой системы накладывает отпечаток специфика функционирования и стиля управления предприятием. Поэтому при создании системы бюджетирования важно понимать ее роль в реализации функций управления, принципы организации бюджетного процесса, существующую взаимосвязь с другими инструментами управления.

#### **Тема 8. Современные тенденции развития и управления экономическими системами**

Опыт регионального управления, а также анализ зарубежной теории и практики показывает, что его эффективность во многом зависит от соблюдения вполне определенных принципов, которые обусловлены законами рыночной экономики.

Для эффективности регионального управления современные ученые предлагают использовать следующие основные принципы: децентрализация, партнерство, субсидиарность, мобильность и адаптивность, выделенная компетентность. Коротко рассмотрим их содержание.

Принцип децентрализации означает, что принятие решений от центральных органов управления переходит к агентам рынка. Принцип ограничивает монополию регионального управления, обеспечивает экономическую свободу субъектов хозяйствования в регионе и полицентрическую систему принятия решений, а также обеспечивает передачу функций на региональный уровень.

Принцип партнерства предполагает уход от жесткой иерархической со-подчиненности по вертикали. Он определяет правила поведения объектов и субъектов регионального управления в процессе их взаимодействия как юридически равных партнеров.

Принцип субсидиарности заключается в выделении финансовых ресурсов под заранее определенные цели. Он реализуется в региональном управлении через формирование механизмов перераспределения финансовых ресурсов. Основная цель этого перераспределения заключается в обеспечении минимальных государственных социальных стандартов для всего населения региона.



Содержанием принципа мобильности и адаптивности является способность системы регионального управления гибко реагировать на изменения внешней среды. Этот принцип проявляется через постоянную трансформацию функциональной и организационной структур регионального управления, позволяющую субъектам управления адаптироваться к быстро меняющимся рыночным условиям.

#### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

#### **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

#### **7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы.

Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>

Всероссийский экономический журнал ЭКО - [econom.nsc.ru](http://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>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Тезисно оформить конспект лекций. Дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Преподаватель составляет план работы на лекции, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
практические занятия	В ходе подготовки к практическим занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Преподаватель составляет план работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
самостоятельная работа	Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании работ.
экзамен	При подготовке к экзамену обучающиеся внимательно изучают конспект, материалы практических и самостоятельных заданий, рекомендованную литературу и делают краткие записи по каждому вопросу. Такая методика позволяет получить прочные и систематизированные знания, необходимые на экзамене. Вопросы к экзамену представлены в рабочей программе дисциплины.

### 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

### 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

### 12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья



При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки "Управление организациями сферы услуг".

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

**Основная литература:**

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновац. подходы: Моногр./Христофоров А.В., Христофорова И.В; под ред. Суглобова- М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2015.-159 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль) (О) ISBN 978-5-369-01490-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/528057>

**Дополнительная литература:**

Маркетинг сферы услуг: Учебное пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 192 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-9776-0240-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/326965>

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.11 Экономика сферы услуг

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.