

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский



» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## **Программа дисциплины**

Теория менеджмента сферы услуг

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

## 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) старший преподаватель, б/с Ибрагимова Г.М. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), GuMIbragimova@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Куцевол Н.Г. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Nadejda.Koutsevol@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-1	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

Ключевые факторы формирования эффективной практики управления организациями сферы услуг  
Факторы эффективного взаимодействия сторон в процессе обслуживания

Должен уметь:

На практике определить ключевые факторы успеха отраслей услуг в корректировке с опытом управления организациями сферы услуг

Организовать прозрачную систему обслуживания клиентов при эффективном взаимодействии и сотрудничестве персонала

Должен владеть:

Навыками обоснованной реализации функций менеджмента в корректировке с видом деятельности рынка услуг

Навыками проектирования различного рода коммуникаций в реализации различных форм обслуживания

Должен демонстрировать способность и готовность:

Демонстрировать способность находить организационно-управленческие решения;

Демонстрировать способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы развития организаций общественного сектора;

Демонстрировать способность учитывать последствия управленческих решений в развитии сервисных компаний;

демонстрировать способность к выявлению ключевых различий в управлении организациями сферы услуг и использовать их на практике

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

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.08 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Менеджмент 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 - 54 часа(ов), в том числе лекции - 26 часа(ов), практические занятия - 28 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 108 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. Взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт"	5	4	4	0	16
2.	Тема 2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики. Крупнейшие российские сервисные компании	5	4	4	0	16
3.	Тема 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации	5	4	4	0	16
4.	Тема 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг. Изменение практики управления в зависимости от временного фактора.	5	4	4	0	18
5.	Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия	5	4	4	0	16
6.	Тема 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг	5	4	4	0	14
7.	Тема 7. Управление стратегией развития сервисной компании	5	2	4	0	12
	Итого		26	28	0	108

##### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

###### Тема 1. Взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт"

Различие товаров и услуг, системы их производства и предоставления. Материальный характер производства товаров и нематериальный характер производства услуг. Характеристики услуг, влияющих на практику менеджмента. Структура продуктов и услуг в мировой экономике.

Мировые тенденции и перспективы развития рынка услуг и продуктов.

###### Тема 2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики. Крупнейшие российские сервисные компании

Сфера обслуживания (услуги инфраструктуры производственной и обслуживающей сфер экономики). Социальная сфера (услуги непродуцированной и юридическо-финансовой сферы экономики). Основные отрасли российской экономики. Наиболее динамичные сервисные компании России. Структура продуктов и услуг в российской экономике.

###### Тема 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации

Услуга как действие в интересах потребителя. Одновременность производства и потребления услуг и изменение характера функций менеджмента. Ключевая роль персонала сервисных компаний. Проблема невозможности планирования сервисной деятельности. Измерительная функция контроля. Роль коммуникаций в сервисной деятельности

#### **Тема 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг. Изменение практики управления взаимосвязи от временного фактора.**

Жизненный цикл организации (фазы жизненного цикла). Причины изменений бизнес-моделей: о продуктовой к услуговой. Влияние внешних факторов. Временные приоритеты и ограничения в потреблении услуг. Временные затраты на получение услуги. Влияние различий между товарами и услугами на практику менеджмента.

#### **Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия**

Наличие прямых отношений между сервисными служащими и потребителем услуг и влияние этого на восприятие качества услуг. Стандарты качества и возможность их разработки. Производительность труда человека в услугах, при использовании современных технологий, не имеет сырьевых ограничений. Внедрение технологий и вытеснение человеческого труда из услуг повышает стабильность определенного качества предоставления услуги.

#### **Тема 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг**

Цикл предоставления услуги потребителя. Каналы распределения сервисных компаний. Предпочтения потребителей. Влияние каналов распределения на поведение потребителей в сфере услуг. Ожидания целевых аудиторий от потребления услуги. Услуги привязаны к точке сбыта (услуги "иммобильны"). Сложность оценки услуг.

#### **Тема 7. Управление стратегией развития сервисной компании**

Ключевые стратегии сервисных компаний. Типы интеграции крупных российских компаний. Горизонтальная интеграция бизнеса в услугах и вертикальная интеграция бизнеса в товарах. Схема построения системы коммуникаций при разных типах интеграции. Ожидания от целевых аудиторий сервисных компаний и влияние на вопросы планирования деятельности.

### **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)**

Школы и направления экономической мысли - <http://gallery.economicus.ru/>

Административный управленческий портал - <http://www.aup.ru/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/window/>

Каталог образовательных ресурсов сети Интернет - <http://katalog.iot.ru/>

Консультант Плюс - <http://www.consultant.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 "Менеджмент сферы услуг".

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

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

#### Основная литература:

Отраслевая структура современного менеджмента: Учебник / Под ред. М.М. Максимцова, В.Я. Горфинкеля. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 320 с. ISBN 978-5-9558-0166-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/214774> (дата обращения: 26.10.2017). - Режим доступа: по подписке.

Влияние либерализации сферы услуг на производительность отрасли, экспорт и развитие. Эмпирические исследования в странах с переходной экономикой / под ред. Д.Г. Тарра. - М.: Весь Мир, 2012. - 216 с.: ISBN 978-5-7777-0539-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1012907> (дата обращения: 26.10.2017). - Режим доступа: по подписке.

Казаков, С. П. Инновационная маркетинговая деятельность в сфере услуг: Учебное пособие / Казаков С.П. - Москва :ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 398 с.:. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/561271> (дата обращения: 26.10.2017). - Режим доступа: по подписке.

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А.В. Христофоров, И.В. Христофорова, А.Е. Суглобов [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф А.Е. Суглобова. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. - 159 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <http://new.znanium.com>]. - (Научная мысль). - <https://doi.org/10.12737/13266>. - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/774094> (дата обращения: 26.10.2017)

#### Дополнительная литература:

1. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] учеб. пособие / Н.А. Зайцева. ? 3-е изд., доп. ? М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. ? 366 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1013812>

2. Маркетинг сферы услуг [Электронный ресурс] : 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, 1000 экз. ЭБС 'Знаниум'- Режим доступа: <http://www.znanium.com>

3. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=369961>

4. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 448 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0020-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389982>



Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.08 Теория менеджмента 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: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

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.