

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

Сервисный менеджмент

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

## 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) 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
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

знать

условия и специфику управления организациями в сервисе

основные условия применения теории сервисного менеджмента на практике

характеристики основных функций управления с поправкой на специфику осуществления сервисной деятельности

факторы организационной эффективности сервисной организации

Должен уметь:

Уметь

практически разрабатывать системы предоставления сервисных услуг с ориентацией на потребителя

выделить на практике ключевые особенности сервисной деятельности и формирование адекватной системы управления сервисным бизнесом

проектировать деятельность сервисной организации в соответствии с ценностными предложениями клиентов

установить взаимосвязь между организационными, экономическими и социальными факторами эффективности деятельности организации

Должен владеть:

Владеть

навыками адаптации теории менеджмента в сервисе к нюансам функционирования сервисных отраслей.

навыками развития функций управления в соответствии с требованиями рынка и текущей ситуации

навыками адаптации практики менеджмента к реалиям развития сервисных отраслей

навыками управления организационной эффективностью сервисной компании

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

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.11 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис недвижимости)" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 1 курсе в 2 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 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 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 - 44 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен во 2 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	Се-местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само-стоя-тельная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи-ческие занятия, всего	Практи-ческие в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Тема 1. Основы сервисного менеджмента. Ключевые закономерности развития сервисных организаций.	2	4	0	4	0	0	0	6
2.	Тема 2. Тема 2. Модель ценности предоставляемых услуг в сервисных организациях и практика менеджмента	2	4	0	4	0	0	0	6
3.	Тема 3. Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.	2	4	0	4	0	0	0	6
4.	Тема 4. Тема 4. Персонал в сервисных компаниях. Особенности осуществления кадровых процессов. Прямые отношения сервисных служащих и потребителей услуг.	2	4	0	4	0	0	0	6
5.	Тема 5. Тема 5. Контроль качества предоставления услуг. Несостоятельность принципа стандартизации услуг в системе контроля над их качеством.	2	4	0	4	0	0	0	6
6.	Тема 6. Тема 6. Проблемы процесса планирования деятельности сервисных компаний.	2	4	0	4	0	0	0	6
7.	Тема 7. Тема 7. Совместное производство услуг потребителем- производителем в сервисных компаниях. Влияние на практику менеджмента.	2	4	0	4	0	0	0	4
8.	Тема 8. Тема 8. Стратегическое развитие сервисных организаций.	2	4	0	4	0	0	0	4
	Итого		32	0	32	0	0	0	44

##### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

###### Тема 1. Тема 1. Основы сервисного менеджмента. Ключевые закономерности развития сервисных организаций.

Тема 1. Основы сервисного менеджмента. Ключевые закономерности развития сервисных организаций.

Революция услуг и смена управленческих парадигм Парадигмы менеджмента и смена парадигм. Характеристики услуг и их влияние на практику менеджмента. Временные условия осуществления сервисной деятельности, логистические факторы развития практики менеджмента. Проблемы оценки качества сервисной деятельности. Прямые отношения персонал-потребитель услуги, невозможность планирования деятельности. условия реализации услуг.

###### Тема 2. Тема 2. Модель ценности предоставляемых услуг в сервисных организациях и практика менеджмента

Категория ценности услуги для потребителя. Цена и ценовая политика, внешние и внутренние признаки услуги, каналы распределения, персонал сервисной организации, концепции обслуживания как составляющие ценности услуги в глазах потребителя. Моель ценностного управления в различных секторах сервисных услуг.

### **Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.**

Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.

Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов. Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации.

### **Тема 4. Персонал в сервисных компаниях. Особенности осуществления кадровых процессов. Прямые отношения сервисных служащих и потребителей услуг.**

Тема 4. Персонал в сервисных компаниях. Особенности осуществления кадровых процессов. Прямые отношения сервисных служащих и потребителей услуг.

Ключевые кадровые процессы в сервисной организации. Особенности из проектирования в условиях участия потребителя в производстве услуг. сложности оценки сервисного персонала. мотивация к качественному обслуживанию клиента, система подготовки персонала. внутренняя конкуренции и формирование идентичности сотрудников с организацией. Возможности карьерного роста и планирование карьеры.

### **Тема 5. Контроль качества предоставления услуг. Несостоятельность принципа стандартизации услуг в системе контроля над их качеством.**

Тема 5. Контроль качества предоставления услуг. Несостоятельность принципа стандартизации услуг в системе контроля над их качеством.

Сущность контроля в организации. Упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом. Отсутствие принципов стандартизации услуг. Эмоциональное восприятие качества услуги. Оценка процесса как результата оказания услуги. Оценка поведения персонала и субъективность в восприятии услуг.

### **Тема 6. Проблемы процесса планирования деятельности сервисных компаний.**

Тема 6. Проблемы процесса планирования деятельности сервисных компаний.

Поиск клиентов сервисной организации и возможности планирования деятельности. Необходимость ситуационного планирования деятельности компании. Степень свободы поведения персонала и возможности планирования деятельности сервисной компании. Система воздействия внешних факторов на планирование деятельности сервисной компании.

### **Тема 7. Совместное производство услуг потребителем- производителем в сервисных компаниях. Влияние на практику менеджмента.**

Тема 7. Совместное производство услуг потребителем- производителем в сервисных компаниях.

Влияние на практику менеджмента.

Проблема участия клиента в производстве услуги. Практика совместного управления производством услуг. клиентоориентированность менеджмента в сервисной компании. Проблема клиентоориентированности персонала в процессе обслуживания. Риски разрушения сервисной организации в результате вмешательства клиента в процесс управления сервисной организации.

### **Тема 8. Стратегическое развитие сервисных организаций.**

Тема 8. Стратегическое развитие сервисных организаций.

Сервисная концепция как инструмент проектирования организации и разработки бизнес-стратегий. Типология сервисных конкурентных бизнес-стратегий. Стратегии для глобализации сервисных операций. Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций. Факторы, затрагивающие глобализацию услуг. Характеристика глобальных сервисных стратегий. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами. Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития

## **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)**

КФУ - [kpfu.ru](http://kpfu.ru)

ЭБС - <https://znanium.com/>

Электронный портал - [rbc.ru](http://rbc.ru)

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.
практические занятия	В ходе подготовки к семинарам 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. Дорабатывать свой 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. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. На практическом занятии каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении.
самостоятельная работа	В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.
экзамен	на экзамене, как правило, проверяется не столько уровень запоминания студентом учебного материала, сколько то, насколько успешно он оперирует теми или иными научными понятиями и категориями, систематизирует факты, как умеет мыслить, аргументировано отстаивать определенную позицию, объясняет и пересказывает заученную информацию.

#### **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 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис недвижимости".



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

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис  
Профиль подготовки: Сервис недвижимости  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

#### Основная литература:

1. Зайцева. Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - 2-е изд., доп. - М.: Форум, 2009. - 368 с. - URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=184116> (дата обращения: 25.03.2020).
2. Отраслевая структура современного менеджмента [Электронный ресурс] : Учебник / Под ред. М.М. Максимцова, В.Я. Горфинкеля. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 320 с. - URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=214774> (дата обращения: 25.03.2020).
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. - URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=369961> (дата обращения: 25.03.2020).

#### Дополнительная литература:

- Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы: Моногр. / А.В. Христофоров, И.В. Христофорова, А.Е. Суглобов; под ред. А.Е. Суглобова - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 159 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль) (О) ISBN 978-5-369-01490-5 - URL: <http://znanium.com/catalog/product/528057> (дата обращения: 25.03.2020).
- Рыкалина О.В. Логистические ресурсы потенциалы материального производства и сферы услуг [Электронный ресурс] / О.В. Рыкалина - М.: Дашков и К, 2015. - 270 с.: ISBN 978-5-394-02578-5, - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=558332> (дата обращения: 25.03.2020).
- Иванов А.Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ [Электронный ресурс] / А.Р. Иванов - М.: Альпина Пабл., 2016. - 200 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9614-4414-8, - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=923507> (дата обращения: 25.03.2020).
- Бычков. В.П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг [Электронный ресурс] : Учебник / В.П. Бычков. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 394 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004018-9, - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=200267> (дата обращения: 25.03.2020).

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.О.11 Сервисный менеджмент

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

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

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