

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

_____ Д.А. Таюрский

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Управление в сфере услуг

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Экономика. Международный бизнес

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) Смирнова Г.С. (кафедра управления качеством, Инженерный институт), GSSmirnova@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-3	Способен владеть навыками разработки, анализа и обоснования управленческих и финансовых стратегий организации, моделирования планирования и прогнозирования их деятельности, направленных на формирование конкурентоспособных бизнес-моделей, технологических и продуктовых инноваций, принятию эффективных инвестиционных решений с учетом рыночных и специфических рисков

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- сущность услуг и их место в экономической системе
- структуры управления услугами
- процессы и модели управления услугами

Должен уметь:

- проводить анализ рынка услуг
- оценивать конкурентоспособность рынка услуг
- преобразовывать процесс управления услугами

Должен владеть:

- навыками построения эффективного управления организаций рынка услуг
- навыками формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг
- навыками формирования конкурентных стратегий в сфере услуг

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.03 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Экономика. Международный бизнес)" и относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 2 курсе в 3 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 - 80 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет с оценкой в 3 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- тель- ная 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	
N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная 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. Основные тенденции развития сферы услуг	3	3	0	3	0	0	0	8
2.	Тема 2. Понятие, характеристики и классификация услуг	3	3	0	3	0	0	0	8
3.	Тема 3. Целеполагание в организациях сферы услуг	3	3	0	3	0	0	0	8
4.	Тема 4. Ресурсы обеспечения деятельности организации сферы услуг	3	3	0	3	0	0	0	8
5.	Тема 5. Основы стратегического управления организацией сферы услуг	3	3	0	3	0	0	0	8
6.	Тема 6. Управление спросом и предложением в организации сферы услуг	3	3	0	3	0	0	0	8
7.	Тема 7. Прогнозирование спроса на услуги	3	3	0	3	0	0	0	8
8.	Тема 8. Построение системы маркетинга организации сферы услуг	3	3	0	3	0	0	0	8
9.	Тема 9. Управление персоналом сервисной организации	3	3	0	3	0	0	0	8
4.2	Тема 10. Управление качеством (модуль)	3	5	0	5	0	0	0	8
10.	Тема 1. Основные тенденции развития сферы услуг	3	5	0	5	0	0	0	8
	Сущность услуг и их место в современной экономической системе. Изменение сущности услуг на различных этапах развития постиндустриальной экономики. Факторы, определяющие новую роль услуг. Особенности развития сферы услуг в России в пореформенный период.								80

Тема 2. Понятие, характеристики и классификация услуг

Понятия "услуга" и "сфера услуг". Услуга как специфический вид товара. Характеристики услуги. Классификации и классификаторы услуг, их применение в практической деятельности. Понятие и особенности электронной экономики. Экономика коллективного потребления как вид электронной экономики. Семинар: Преимущества и проблемы экономики коллективного потребления.

Тема 3. Целеполагание в организациях сферы услуг

Тема 3. Целеполагание в организациях сферы услуг

Целевая и ресурсная составляющие менеджмента услуг. Миссия и цели деятельности организаций сферы услуг. Секторальные и отраслевые особенности целеполагания в сфере услуг. Особенности целеполагания в государственных и общественных организациях сферы услуг.

Тема 4. Ресурсы обеспечения деятельности организации сферы услуг

Ресурсы обеспечения деятельности организации сферы услуг

Особенности привлечения ресурсов в сферу услуг. Факторы дифференциации ресурсной базы сферы услуг. Материально-технические ресурсы, трудовые, технологические, информационные, временные, пространственные, административные, финансовые ресурсы. Семинар: "Электронная экономика: новые возможности взаимоувязки целей и ресурсов организаций сферы услуг". Семинар: "Стратегия формирования онлайн-сервисов".

Тема 5. Основы стратегического управления организацией сферы услуг

Основы стратегического управления организацией сферы услуг

Основные принципы стратегического управления организациями сферы услуг. Сегментация рынка услуг и позиционирование услуги. Стратегии охвата рынка. Формирование концепции услуги. Семинар "Создание концепции услуги с применением маркетинг-микса" Семинар "Разработка стратегии привлечения туристических потоков" и контрольная работа по изученным темам.

Тема 6. Управление спросом и предложением в организации сферы услуг

Управление спросом и предложением в организации сферы услуг

Проблемы согласования спроса и предложения для организаций, производящих услуги. Подходы, используемые сервисными организациями при управлении спросом. Понятие мощности организаций сферы услуг. Управление мощностями организаций сферы услуг. Использование моделей массового обслуживания при планировании мощности сервисной организации.

Тема 7. Прогнозирование спроса на услуги

Прогнозирование спроса на услуги

Общая характеристика системы факторов, определяющих спрос в сфере услуг. Основные этапы процесса прогнозирования. Факторы, влияющие на выбор метода прогнозирования. Качественные и количественные методы прогнозирования спроса на услуги, их преимущества и недостатки. Анализ временных рядов. Точность прогноза.

Тема 8. Построение системы маркетинга организации сферы услуг

Построение системы маркетинга организации сферы услуг

Особенности маркетинга сервисных организаций. Треугольник Ф. Котлера. Внутренний, двусторонний маркетинг. "Маркетинг-микс" для организаций сферы услуг. 4 "Р". 7 "Р" Б. Бумса и М. Битнер. 8 "Р" К. Лавлока. Маркетинг взаимоотношений (маркетинг партнерских отношений) для организаций сферы услуг и маркетинг отдельных сделок. Уровни маркетинга взаимоотношений (Л. Берри и А. Парашураман). Сервисная цепочка прибыли (Дж. Хескетт и др.). Особенности формирования системы "восстановление" услуги и системы гарантий (К. Харт, Дж. Хескетт и У. Сассер).

Тема 9. Управление персоналом сервисной организации

Управление персоналом сервисной организации

Роль сервисного персонала организации в предоставлении услуги. Внутренний маркетинг. Наделение полномочиями, преимущества и недостатки (Д. Боуэн и Э. Лоулер). Уровни наделяния полномочиями. Наделение полномочиями и метод поточной линии. "Круг успеха" и "круг провала" (Л А. Шлезингер и Дж. Л. Хескетт).

Тема 10. Управление качеством услуг и формирование конкурентных преимуществ организации сферы услуг

Управление качеством услуг и формирование конкурентных преимуществ организации сферы услуг

Проблемы определения качества услуг. Подходы к понятию "качество услуг". Концепция воспринятого качества К. Гронруза. Детерминанты качества услуг (А. Парашураман, Л. Берри, В. Зайтамл). Метод SERVQUAL (А. Парашураман, Л. Берри, В. Зайтамл). GAP модель (А. Парашураман, Л. Берри, В. Зайтамл). Проблема определения и использования зоны толерантности.

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 науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/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)

Административно-управленческий портал - www.aup.ru

Маркетинг. Менеджмент - www.marketing-magazine.ru

Менеджмент в России и за рубежом - www.mevriz.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, газета, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Преподаватель составляет план работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Вид работ	Методические рекомендации
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
зачет с оценкой	При подготовке к зачету 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 зачете. Вопросы к зачету 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.

Компьютерный класс.

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 "Экономика. Международный бизнес".

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент
Профиль подготовки: Экономика. Международный бизнес
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Основная литература:

1. Герчикова И.Н. Менеджмент: Учебник для вузов. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 511 с. - (Серия 'Золотой фонд российских учебников'.) - ISBN 978-5-238-01095-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028530> (дата обращения: 25.03.2021).
2. Синяева, И. М. Маркетинг услуг / Синяева И.М., Романенкова О.Н., Синяев В.В., - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 252 с.: ISBN 978-5-394-02723-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430570> (дата обращения: 25.03.2021).
3. Лукина, А. В. Маркетинг товаров и услуг : учеб. пособие / А.В. Лукина. - 2-е изд., доп. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. - 239 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/757837> (дата обращения: 25.03.2021).

Дополнительная литература:

1. Синки, Д. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг / Синки Д., Левинзон А.И. - Москва : Альп. Бизнес Букс, 2016. - 1018 с. ISBN 5-9614-0344-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/926124> (дата обращения: 25.03.2021).
2. Милл, Р.К. Управление рестораном: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Социально-культурный сервис и туризм', 'Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)', 'Менеджмент в сфере услуг', 'Управление персоналом' / Р.К. Милл; пер. с англ. - 3-е изд. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 535 с. - (Серия 'Зарубежный учебник'). - ISBN 978-5-238-01589-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028831> (дата обращения: 25.03.2021).
3. Христофоров, А. В. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновац. подходы: Моногр./Христофоров А.В., Христофорова И.В; под ред. Суглобова - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 159 с. (Научная мысль) (О) ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/528057> (дата обращения: 25.03.2021)..

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

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Экономика. Международный бизнес

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

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.