

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

 Е.А. Турилова

28 февраля 2025 г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Экономика сферы услуг

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в социальной сфере

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

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): профессор, д.н. 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-5	Способен на практике использовать характерные для сферы услуг методы управления

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- механизмы анализа рынка услуг и факторы риска на рынке услуг
- инструменты и особенности регулирования рисков на рынке услуг
- взаимосвязь институтов и государственного регулирования с развитием рынка услуг
- основные подходы к принятию управленческих решений
- основные риски в сфере социально -значимых услуг и методы их оценки
- цели, инструменты и особенности государственного регулирования социально- экономических процессов сферы услуг в условиях риска

Должен уметь:

- способен выделять основные предприятия различных групп сферы услуг и классифицировать их по основным признакам
- способен выделять и анализировать деятельность предприятий различных групп сферы услуг: социальные, деловые, гостиничного сервиса, туризма, досуговые, д.р., обозначить социально-значимые проблемы в сфере услуг.
- способен определять влияние макроэкономической среды на экономику сферы услуг, обозначить социально-значимые проблемы в сфере услуг, а также строить прогноз деятельности предприятий различных групп сферы услуг
- рассчитывать страховые тарифы
- производить расчет основных показателей, характеризующих деятельность предприятий сферы услуг и определять условия безубыточности в условиях реализации конкретного риска
- устанавливать дифференцированные тарифы для различных рисков на предприятии сферы услуг

Должен владеть:

- навыками сбора и обработки первичной информации о сервисной модели общества, основными применения методов гос. регулирования в меняющейся макросреде
- навыками восприятия, обобщения и анализа экономической информации о состоянии и развитии рынка услуг, а также организации бюджетного процесса в сфере социально- значимых услуг
- навыками определения необходимых мер государственного регулирования на основе обобщения информации о состоянии социально-значимых сфер услуг, оптимальности экономических границ, а также навыками реагирования на изменения внешней среды.
- определением рисков и учета их при принятии управленческих решений
- применением технологий управления рисками при принятии управленческих решений в сфере услуг

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.03.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Менеджмент в социальной сфере)" и относится к дисциплинам по выбору части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 4 курсе в 7 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 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 48 часа(ов), в том числе лекции - 24 часа(ов), практические занятия - 24 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 60 часа(ов).

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

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 7 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. 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.	7	4	0	4	0	0	0	8
2.	Тема 2. Основные проблемы и тенденции развития социально - значимых услуг: здравоохранение, образование, социальная защита, услуги государственного управления.	7	2	0	2	0	0	0	8
3.	Тема 3. Деловые услуги, их сущность, специфика и классификация	7	2	0	2	0	0	0	6
4.	Тема 4. Функционирование рынка досуговых услуг: услуги туризма и гостиничного бизнеса, услуги физкультуры и спорта.	7	4	0	4	0	0	0	8
5.	Тема 5. Ценообразование в организациях сферы услуг	7	4	0	4	0	0	0	8
6.	Тема 6. Основные виды и технологии управления на пред-приятиях сферы услуг	7	2	0	2	0	0	0	8
7.	Тема 7. Методология системы управления организациями сферы услуг и регламентация управленческой деятельности	7	4	0	4	0	0	0	8
8.	Тема 8. Современные тенденции развития и управления экономическими системами	7	2	0	2	0	0	0	6
	Итого		24	0	24	0	0	0	60

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.

Определение и классификация услуг. Факторы динамичного развития сферы услуг.

Роль социально-значимых услуг в современном глобальном пространстве. Трансформация деловых услуг от вспомогательных по отношению к производству в системе образующих.

Определение и классификация услуг. Факторы динамичного развития сферы услуг.

Роль социально-значимых услуг в современном глобальном пространстве. Трансформация деловых услуг от вспомогательных по отношению к производству в системе образующих.

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

Основные проблемы и тенденции развития здравоохранения.

Основные проблемы и тенденции развития образования.

Основные проблемы и тенденции развития социальной защиты.

Основные проблемы и тенденции развития услуги государственного управления.

Основные проблемы и тенденции развития культуры.

Социальное предпринимательство.

Тема 3. Деловые услуги, их сущность, специфика и классификация

Аудиторские и консалтинговые услуги, Информационные услуги,

Услуги по связям с общественностью, Услуги на рынке недвижимости.

Основные проблемы и тенденции развития аудиторских услуг.

Основные проблемы и тенденции развития консалтинговых услуг. Основные проблемы и тенденции развития информационных услуг.

Основные проблемы и тенденции развития услуг по связям с общественностью.

Основные проблемы и тенденции развития услуг на рынке недвижимости

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

Основные виды одновременно досуговых и социально-значимых услуг. Основные факторы динамичного развития сферы досуговых услуг.

Российские особенности функционирования сферы туризма, как социально-значимого сегмента.

Краткая эволюция управления спортивной индустрией в России.

Основные виды одновременно досуговых и социально-значимых услуг. Основные факторы динамичного развития сферы досуговых услуг.

Российские особенности функционирования сферы туризма, как социально-значимого сегмента.

Краткая эволюция управления спортивной индустрией в России.

Тема 5. Ценообразование в организациях сферы услуг

Экономическая сущность цены и важность политики ценообразования Рыночный подход к ценообразованию

Способы формирования цены на рынке услуг

Методы ценообразования на рынке услуг

Спрос и предложение на рынке услуг

Модели монетизации услуг согласно их классификации: социально-значимые, деловые, досуговых и иные.

Тема 6. Основные виды и технологии управления на предприятиях сферы услуг

Механическое и техническое управление на предприятиях сферы услуг. Естественное управление на предприятиях сферы услуг

Социальное управление на предприятиях сферы услуг

Сущность и процесс категории управления на предприятиях сферы услуг

Содержание технологии управления

Методы управления предприятием

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

Механизм управления Структура управления Техника управления.

Организационно-административные методы управления и использование принципов регламентации управления в организациях сферы услуг

Понятие, сущность и классификация регламентов

Совершенствование научных регламентов управления в организациях сферы услуг

Тема 8. Современные тенденции развития и управления экономическими системами

Современные тенденции и проблемы развития и управления экономическими системами

Опыт регионального управления на примере моделей развития регионов (агентство инвестиционного развития и т.д.) Российской Федерации

Принцип децентрализации.

Принцип партнерства

Принцип субсидиарности

Принцип мобильности

Принцип адаптивности

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)

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

Всероссийский экономический журнал ЭКО - www.econom.nsc.ru

Журнал Человек и труд - <http://chelt.ru/new>

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.
зачет	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.

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 в социальной сфере".

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в социальной сфере

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

Основная литература:

1. Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 439 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/996072. - ISBN 978-5-16-014659-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1981647> (дата обращения: 10.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
2. Новикова, М. А. Основы маркетинга сферы услуг : учебное пособие / М.А. Новикова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 192 с. - (Среднее профессиональное образование). - DOI 10.12737/987878. - ISBN 978-5-16-014501-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/987878> (дата обращения: 10.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Рыкалина, О.В. Логистические ресурсные потенциалы материального производства и сферы услуг : учебное пособие / О.В. Рыкалина. - Москва : Дашков и К, 2015. - 270 с. - ISBN 978-5-394-02578-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/558332> (дата обращения: 10.01.2025). - Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Петров, А. М. Теория, методология и практика бух. учета и контроля расчетов в корпоративных системах сферы услуг / А.М. Петров. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2010. - 234 с. (Научная книга). ISBN 978-5-9558-0128-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/177509> (дата обращения: 10.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
2. Бенин, В. Л. Экономика социальной сферы : учебное пособие / В. Л. Бенин, Ю. Р. Лутфуллин, А. А. Попова. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2020. - 216 с. - ISBN 978-5-9765-4415-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860979> (дата обращения: 10.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Экономика инноваций: учебное пособие / Под ред. Н.П.Ивашенко. - Москва :Эк. ф-т МГУ, 2016. - 81 с.: ISBN 978-5-906783-33-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967683> (дата обращения: 10.01.2025). - Режим доступа: по подписке.

*Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.03.02 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: Менеджмент в социальной сфере

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

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.