

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

Турилова Е.А.
"___" 20___ г.

Программа дисциплины

Практика управления стоимостью 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): доцент, к.н. Нуртдинов А.Р. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Института управления, экономики и финансов), ARNurtdinov@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:

Должен знать:

Основные принципы и закономерности формирования и управления стоимостью услуг, особенности ценообразования в сервисных организациях.

Методы анализа и планирования затрат, себестоимости, добавленной стоимости и прибыльности услуг.

Современные модели и инструменты управления стоимостью: функционально-стоимостной анализ, контроллинг, KPI, CRM-аналитика.

Должен уметь:

Должен уметь:

Применять методы управленческого и финансового анализа для оценки эффективности услуг и принятия решений о ценообразовании.

Разрабатывать мероприятия по оптимизации затрат и повышению ценности услуг для потребителя.

Использовать цифровые инструменты (Excel, BI-системы, CRM) для расчёта себестоимости, мониторинга и прогнозирования стоимости услуг.

Должен владеть:

Должен владеть:

Навыками практического моделирования стоимости услуг с учётом рыночных, ресурсных и организационных факторов.

Методами стратегического управления стоимостью в условиях конкурентной среды и цифровизации.

Приёмами оценки и обоснования управленческих решений, направленных на повышение эффективности сервисных процессов.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.01.01 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 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 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 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	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стое- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практические занятия, всего	Практические занятия, в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные работы, в эл. форме	
1.	Тема 1. Понятие стоимости услуг и её структура	5	5	0	5	0	0	0	10
2.	Тема 2. Себестоимость услуг и методы её расчёта	5	5	0	5	0	0	0	10
3.	Тема 3. Управление ценой услуги и ценовые стратегии	5	5	0	5	0	0	0	10
4.	Тема 4. Управление стоимостью в жизненном цикле услуги	5	5	0	5	0	0	0	10
5.	Тема 5. Оценка добавленной стоимости и эффективности услуг	5	4	0	4	0	0	0	10
6.	Тема 6. Цифровизация и инновации в управлении стоимостью услуг	5	4	0	4	0	0	0	15
7.	Тема 7. Стратегическое управление стоимостью и конкурентоспособностью услуг	5	4	0	4	0	0	0	15
	Итого		32	0	32	0	0	0	80

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Понятие стоимости услуг и её структура

Рассматривается сущность понятия "стоимость услуги" как экономической категории, отражающей совокупность затрат, необходимых для её предоставления. Анализируется структура стоимости: прямые и косвенные затраты, постоянные и переменные издержки, трудовые и материальные ресурсы. Обсуждаются особенности формирования стоимости в различных отраслях (социальные, финансовые, образовательные, медицинские услуги). Изучается соотношение между ценой, себестоимостью и потребительской ценностью. Освещаются теории ценообразования и современные подходы к оценке стоимости с учётом цифровизации и инноваций.

Тема 2. Себестоимость услуг и методы её расчёта

В теме рассматриваются методологические основы определения себестоимости, её классификация и состав. Изучаются методы калькулирования (позаказный, попроцессный, нормативный, функционально-стоимостной анализ). Анализируются примеры расчётов себестоимости в организациях сферы услуг. Особое внимание уделяется распределению косвенных расходов, управлению затратами, оптимизации расходов и оценке ресурсной эффективности. Рассматриваются цифровые инструменты автоматизированного учёта себестоимости и аналитики.

Тема 3. Управление ценой услуги и ценовые стратегии

Раскрываются основные подходы к ценообразованию: затратный, рыночный, ценностный, конкурентный и инновационный. Анализируются факторы, влияющие на формирование цены - качество, уникальность, спрос, уровень конкуренции. Изучаются виды ценовых стратегий (премиальное, дифференцированное, динамическое, пакетное ценообразование). Рассматриваются современные тенденции - динамическое ценообразование, персонализированные цены, алгоритмическое управление стоимостью. Студенты учатся определять оптимальную цену услуги с учётом эластичности спроса и целевой прибыли.

Тема 4. Управление стоимостью в жизненном цикле услуги

Изучается концепция жизненного цикла услуги - от разработки до прекращения предоставления. Анализируется, как стоимость формируется и изменяется на каждом этапе: проектирование, внедрение, обслуживание, модернизация. Рассматриваются методы управления совокупной стоимостью владения (Total Cost of Ownership) и жизненным циклом продукта (Life Cycle Costing). Освещаются аспекты инновационного проектирования услуг с учётом минимизации затрат и максимизации ценности для клиента.

Тема 5. Оценка добавленной стоимости и эффективности услуг

Тема посвящена анализу экономической добавленной стоимости (EVA), маржинального дохода, прибыли и показателей рентабельности. Рассматриваются методы оценки результативности сервисных процессов, измерение клиентской ценности и восприятия стоимости. Изучается взаимосвязь стоимости услуги и качества обслуживания. Студенты осваивают методы финансового анализа, расчёта ключевых показателей эффективности (KPI), а также использование инструментов контроллинга.

Тема 6. Цифровизация и инновации в управлении стоимостью услуг

Рассматриваются современные технологии и инструменты, влияющие на стоимость: Big Data, искусственный интеллект, CRM-системы, сквозная аналитика. Изучается влияние автоматизации, цифровых платформ и онлайн-мониторинга на формирование цены и снижение издержек. Анализируются примеры внедрения цифровых решений, позволяющих повысить прозрачность затрат и эффективность ценообразования.

Тема 7. Стратегическое управление стоимостью и конкурентоспособностью услуг

Финальная тема посвящена стратегическому управлению стоимостью и ценообразованием как инструменту повышения конкурентоспособности. Изучаются модели управления стоимостью в долгосрочной перспективе, интеграция ценовой политики с корпоративной стратегией, инновационные подходы к созданию клиентской ценности. Рассматриваются стратегии позиционирования услуг на рынке, управление имиджем и восприятием цены потребителем.

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 №14-55-996бин/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, газете, и т.д. При этом учсть 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 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.

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".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.01.01 Практика управления стоимостью услуг

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. Айдаркина, Е. Е. Теория и практика управления : учебное пособие / Е. Е. Айдаркина ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2020. - 164 с. - ISBN 978-5-9275-3324-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1308347> (дата обращения: 10.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
2. Волошин, Д. А. Оценка эффективности управленческого учета // изд-во 'Финансы и кредит', журнал 'Проблемы теории и практики управления': Статья / Д. А. Волошин. - Текст : электронный // Znanium.com. - 2017. - №1-12. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/562934> (дата обращения: 10.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Вернакова, Ю. В. Оценка и управление стоимостью предприятия : учебное пособие / Ю.В. Вернакова, О.Е. Пирогова, В.А. Плотников. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 175 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/1860991. - ISBN 978-5-16-017556-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1926426> (дата обращения: 04.01.2025). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература:

1. Щербакова, Н. А. Управление стоимостью бизнеса : учебное пособие / Н. А. Щербакова, В. А. Щербаков. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2019. - 95 с. - ISBN 978-5-7782-4065-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1870487> (дата обращения: 04.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
2. Когденко, В.Г. Управление стоимостью компаний. Ценностно-ориентированный менеджмент : учебник для бакалавров и магистров, обучающихся по направлениям 'Экономика', 'Менеджмент' / В.Г. Когденко, М.В. Мельник. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 447 с. - (Корпоративная финансовая политика). - ISBN 978-5-238-02292-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1027329> (дата обращения: 04.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Синявская, Е. Е. Оценка и управление стоимостью бизнеса : учебное пособие / Е. Е. Синявская. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2024. - 78 с. - ISBN 978-5-9765-5651-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2179226> (дата обращения: 04.02.2025). - Режим доступа: по подписке.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.01.01 Практика управления стоимостью 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