

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лавров А.Ю.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.11.1.Управление предприятиями сферы услуг

на 216 часа(ов), 6 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 38.03.02 – Менеджмент

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Управление малым бизнесом (для набора 2014)

Форма обучения очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины «Управление предприятиями сферы услуг» является подготовка обучающихся к профессиональной деятельности посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

Задачи изучения дисциплины:

Задачи изучения дисциплины: является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, формирование умений и привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических и прикладных задач.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Управление предприятиями сферы услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части общепрофессионального цикла. Данная дисциплина находится в логической взаимосвязи с дисциплинами базовой и вариативной частей профессионального цикла, а также с разделом «Практики», в т.ч. учебная, производственная, преддипломная. Дисциплина предназначена для развития знаний, умений и навыков, полученных при изучении учебных курсов «Экономическая теория», «Экономика фирмы», «Маркетинг», «Фандрайзинг», а также во время прохождения учебной практики. Сформированные знания, умения, навыки необходимы для освоения дисциплин "Основы управления предприятием малого бизнеса", "Биржевой менеджмент" и закрепляются во время прохождения производственной практики. Уровень формирования компетенции оценивается при сдаче государственного экзамена, а также при защите выпускной квалификационной работы.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы), 216 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	6 семестр	
Общая трудоемкость		216
Аудиторные занятия, в т.ч.	90	90
лекционные (ЛК)	36	36
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	54	54
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	90	90
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК 3	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
ОПК 2	Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: основы экономических знаний в сфере услуг; основы принятия социально-ориентированных организационно-управленческих решений.
	Стандартный: экономику сферы услуг; методы принятия социально-ориентированных организационно-управленческих решений.
	Эталонный: современные экономические знания в сфере услуг; современные методы принятия социально-ориентированных организационно-управленческих решений.
Уметь	Пороговый: применять основы экономических знаний в сфере услуг; принимать социально-ориентированные организационно-управленческие решения.
	Стандартный: применять экономические знания в сфере услуг; принимать социально-ориентированные организационно-управленческие решения.
	Эталонный: применять современные экономические знания в сфере услуг; принимать социально-ориентированные организационно-управленческие решения.
	Пороговый: способностью использовать основы экономических знаний в сфере услуг; базовой способностью находить социально-ориентированные организационно-управленческие решения.

Владеть	Стандартный: способностью использовать экономические знания в сфере услуг; стандартной способностью находить социально-ориентированные организационно-управленческие решения.
	Эталонный: способностью использовать современные экономические знания в сфере услуг; современными навыками находить социально-ориентированные организационно-управленческие решения.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1.1	Теоретические основы организации и управления предприятием сферы услуг	12	2	2		8
	1.2	Понятие, характеристики и классификация услуг	12	2	2		8
2	2.1	Целеполагание в организациях сферы услуг	12	2	2		8
	2.2	Ресурсы обеспечения деятельности организации сферы услуг	12	2	2		8
	2.3	Основы стратегического управления организацией сферы услуг	12	2	2		8
3	3.1	Формирование сервисной системы.	12	2	2		8
	3.2	Построение системы маркетинга организации сферы услуг.	12	2	2		8
4	4.1	Управление качеством услуг и формирование конкурентных преимуществ организации сферы услуг.	12	2	2		8
	4.2	Услуги на мировом рынке.	12	2	2		8
Итого			108	18	18	0	72

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
--------	---------------	-------------------------------

1	1.1	Теоретические основы организации и управления предприятием сферы услуг. Роль и место дисциплины. Научные подходы к менеджменту: системный, комплексный, структурный, интеграционный, маркетинговый, функциональный, динамический, воспроизводственный, процессный, нормативный, оптимизационный, директивный, поведенческий, ситуационный. Механизм функционирования сферы услуг. Взаимоотношения в сфере услуг. Структура предприятия сферы услуг и факторы ей развития.
	1.2	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.
2	2.1	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.
	2.2	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.
	2.3	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.
3	3.1	Формирование сервисной системы. Сервисный пакет. Формирование сервисной системы в контексте разработки и реализации стратегии организации сферы услуг. Факторы, влияющие на особенности формирования сервисной системы. «Servuction» модель. Подходы к проектированию сервисной системы: метод «поточной линии», «потребитель как со-производитель» и «контакт с потребителем». Размещение организаций сферы услуг. Сервисный ландшафт. Метод сервисного плана (Л. Шостак). Сервисная система и стадии достижения конкурентоспособности сервисной организации (Р. Чейз и Р. Хайес).
	3.2	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).

4	4.1	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. Пара-шураман, Л. Берри, В. Зайтамл). Метод SERVQUAL (А. Парашураман, Л. Берри, В. Зай-тамл). GAP модель (А. Парашураман, Л. Берри, В. Зайтамл). Проблема определения и использования зоны толерантности.
	4.2	Услуги на мировом рынке. Предложение услуг на мировом рынке. Тенденции международной торговли услугами. Факторы, влияющие на развитие международной торговли услугами. Генеральное соглашение по торговле услугами. Виды поставок услуг, определенные ГАТС. Причины увеличения международной конкуренции в сфере услуг (М. Портер). Типы международной конкуренции в сфере услуг (М. Портер). Национальные конкурентные преимущества в сфере услуг (М. Портер).

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1.1	Теоретические основы организации и управления предприятием сферы услуг
	1.2	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.
2	2.1	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.
	2.2	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.
	2.3	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

3	3.1	Формирование сервисной системы. Сервисный пакет. Формирование сервисной системы в контексте разработки и реализации стратегии организации сферы услуг. Факторы, влияющие на особенности формирования сервисной системы. «Servuction» модель. Подходы к проектированию сервисной системы: метод «поточной линии», «потребитель как со-производитель» и «контакт с потребителем». Размещение организаций сферы услуг. Сервисный ландшафт. Метод сервисного плана (Л. Шостак). Сервисная система и стадии достижения конкурентоспособности сервисной организации (Р. Чейз и Р. Хайес).
	3.2	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.
4	4.1	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.
	4.2	Услуги на мировом рынке. Предложение услуг на мировом рынке. Тенденции международной торговли услугами. Факторы, влияющие на развитие международной торговли услугами. Генеральное соглашение по торговле услугами. Виды поставок услуг, определенные ГАТС. Причины увеличения международной конкуренции в сфере услуг (М. Портер). Типы международной конкуренции в сфере услуг (М. Портер). Национальные конкурентные преимущества в сфере услуг (М. Портер).

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1.1	Теоретические основы организации и управления предприятием сферы услуг. 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.	Изучение литературы по теме. Составление конспекта. Подготовка доклада с презентацией.

1	1.2	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.	Изучение литературы по теме. Составление конспекта. Подбор примеров по видам услуг. Подготовка доклада с презентацией.
2	2.1	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.	Изучение литературы по теме. Составление конспекта. Разработка кейса.
2	2.2	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.	Изучение литературы по теме. Составление конспекта. Разработка кейса.
2	2.3	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.	Изучение литературы по теме. Составление конспекта. Составление прогноза на конкретный вид услуги.
3	3.1	Формирование сервисной системы. Сервисный пакет. Формирование сервисной системы в контексте разработки и реализации стратегии организации сферы услуг. Факторы, влияющие на особенности формирования сервисной системы. «Servuction» модель. Подходы к проектированию сервисной системы: метод «поточной линии», «потребитель как со-производитель» и «контакт с потребителем». Размещение организаций сферы услуг. Сервисный ландшафт. Метод сервисного плана (Л. Шостак). Сервисная система и стадии достижения конкурентоспособности сервисной организации (Р. Чейз и Р. Хайес)	Изучение литературы по теме. Составление конспекта. Разработка кейса.
3	3.2	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.	Изучение литературы по теме. Составление конспекта. Разработка кейса.
4	4.1	Выполнить задание: оценить качество услуг конкретной сервисной организации, сформировать рекомендации по его повышению (по методике SERVQUAL).	Проведение исследования.

4	4.2	Выполнить задание: Определить конкурентоспособность российской туристической отрасли.	Проведение исследования.
---	-----	---	--------------------------

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1.1	лекция	Презентация лекции	4
1	1.1	практика	кейс-технологии	4
1	1.2	лекция	Презентация лекции	4
1	1.2	практика	Кейс-технологии	4
2	2.2	лекция	Лекции с использованием презентаций	4
2	2.2	практика	Кейс-технологии	4
3	3.1	лекция	Лекции с сопровождением презентацией	4
3	3.1	практика	Кейс-технологии	4
3	3.2	практика	Кейс-технологии	4
4	4.1	лекция	Лекции с сопровождением презентацией	4
4	4.1	практика	Исследование	4
4	4.2	лекция	Лекции с сопровождением презентацией	4
4	4.2	практика	Исследование	4

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

Печатные издания: 1. Организация производства и менеджмент : учеб. пособие / Карпов Эрнст Алексеевич. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 768 с.
2. Организация производства и менеджмент : учебник / Самойлович Вячеслав Григорьевич. - Москва : Академия, 2008. - 336 с. - (Высшее профессиональное образование).

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. Ссылка на ресурс: <https://biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD/>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Производственный менеджмент : учебник / Фатхутдинов Раис Ахметович. - 5-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2006. - 496 с. : ил. - (Учеб. для вузов).

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Курочкина, Анна Юрьевна. Управление качеством услуг : Учебник и практикум / Курочкина Анна Юрьевна; Курочкина А.Ю. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 206. - (Бакалавр. Академический курс. Модуль.). - ISBN 978-5-534-00966-8 : 68.80. Ссылка на ресурс: <https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

«Административно-управленческий портал» <http://www.aup.ru>

«Корпоративный менеджмент» <http://www.cfin.ru/>

Журнал «Финансовый менеджмент» <http://www.finman.ru>

Федеральная служба государственной статистики www.gks.ru

Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» www.mevriz.ru

Российская государственная библиотека www.rsl.ru

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. 672039, Забайкальский край, Ингодинский административный район, г. Чита, ул. Баргузинская, 49 а, ауд. 02-208 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Комплект специальной учебной мебели. Доска маркерная (2 шт). Жалюзи. Материально техническое оснащение аудитории (не закрепленное за конкретной учебной аудиторией) - комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, переносной мультимедийный проектор, переносной экран и др.

2. 672039, Забайкальский край, Ингодинский административный район, г. Чита, ул. Баргузинская, 49 а, ауд. 02-201 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации Кабинет менеджмента Комплект специальной учебной мебели. Доска меловая. Доска маркерная. Мультимедийное оборудование: ноутбук, проектор, экран

3. 672039, Забайкальский край, Ингодинский административный район, г. Чита, ул. Баргузинская, 49 а, ауд. 02-211 Компьютерный класс. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы Комплект специальной учебной мебели. Доска магнитно-маркерная, доска меловая. Жалюзи, решетка, вешалка. Кондиционер (2шт). ПК – 24 шт (в т.ч. преподавательский) Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

4. 672039, Забайкальский край, Ингодинский административный район, г. Чита, ул. Баргузинская, 49 а, ауд. 02-212 Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Комплект специальной учебной мебели. Жалюзи. Шкаф книжный, шкаф платяной. ПК, принтер, холодильник. Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Разработчик/группа разработчиков: Базарова М.Б., старший преподаватель

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 01.09.2017 г. № 1)**