

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484096a9c575f09e9571e1605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
06.09.2019 г. 15:09:05 кафедрой

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

15 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель  Карх Д.А.
(подпись)

26.12.2019 г.
протокол № 4
Зав. кафедрой Плахин А.Е.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Менеджмент сферы услуг
Направление подготовки	38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
Профиль	Управление малым бизнесом
Форма обучения	заочная
Год набора	2020
Разработана:	
Доцент, к.э.н.	
Семина Наталья Александровна	

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	3
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	4
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.01.2016г. №7)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины Менеджмент в сфере услуг является изучение студентами базовых элементов системы менеджмента с учётом понимания их специфики применительно к производству и предоставлению услуг, особенностей в управлении организациями сферы услуг различной формы собственности и отраслевой принадлежности для формирования навыков использования конкретных методов и алгоритмов обоснования управленческих решений на предприятиях сферы услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 8						
Экзамен, Контрольная работа	180	20	10	10	151	5

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
предпринимательская	
ПК-17 способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	ИД-1.ПК-17 Знает методы анализа и оценки условий осуществления предпринимательской деятельности. Умеет анализировать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности. Имеет навыки (трудовые действия) анализа и оценки новых рыночных возможностей, формирования новых бизнес-моделей.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 8		171					
Тема 1.	Роль и место услуг в современном менеджменте	18	2			16	
Тема 2.	Характеристика сервисной системы	21	1		2	18	
Тема 3.	Проектирование эффективного сервисного менеджмента	19	1		2	16	
Тема 4.	Основные подходы к согласованию спроса и предложения на предприятиях сферы услуг	17	1			16	
Тема 5.	Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг	21	1		2	18	
Тема 6.	Маркетинговый комплекс в сфере	20	1		1	18	
Тема 7.	Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг	20	1		1	18	
Тема 8.	Основные подходы к управлению персоналом на предприятии сферы	20	1		2	17	
Тема 9.	Управленческий контроль в сфере	15	1			14	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
темы 1-4	тест (приложение 4)	10 тестовых вопросов	3 балла за каждый правильный ответ
темы 5-9	Реферат (приложение 4)	Реферат должен быть оформлен в соответствии с требованиями, раскрывать актуальную тему, описывать конкретный объект исследования. Защита должна сопровождаться презентацией.	30 баллов за подготовку и защиту реферата
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
8 семестр (Эк)	билет для экзамена (приложение 5)	в билете 2 теоретических вопроса	20 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте Значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг. Анализ природы услуг, взаимодействий в операциях.</p>
<p>Тема 2. Характеристика сервисной системы Понятие сервисной системы и ее моделирование. Характеристика основных элементов сервисной системы.</p>
<p>Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента Функциональные взаимодействия в сервисных организациях. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов</p>
<p>Тема 4. Основные подходы к согласованию спроса и предложения на предприятиях сферы услуг Специфика управления мощностью предприятия сферы услуг. Средства обеспечения гибкости мощностей. Использование моделей массового обслуживания для управления мощностью предприятия услуг</p>
<p>Тема 5. Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг Современная трактовка «качества» услуги. Подходы и инструменты к оценке качества услуги: «модель разрывов» и методика «SERVOQUAL».</p>
<p>Тема 6. Маркетинговый комплекс в сфере услуг Состав маркетингового комплекса в сфере услуг и характеристика его элементов. Понятие и алгоритм разработки концепции услуги.</p>
<p>Тема 7. Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг Понятия и взаимосвязь внешнего маркетинга, внутреннего маркетинга и маркетинга взаимоотношений в сфере услуг. Формы и методы формирования партнерских отношений. Методы формирования лояльности потребителей</p>
<p>Тема 8. Основные подходы к управлению персоналом на предприятии сферы услуг Особенности использования трудовых ресурсов на предприятиях сферы услуг. Роль контактного персонала в обеспечении качества услуги. Методы формирования лояльности персонала.</p>
<p>Тема 9. Управленческий контроль в сфере услуг Понятие и виды контроля. Необходимость управленческого контроля в организациях сферы услуг. Задачи управленческого контроля. Основные принципы контроля. Виды управленческого контроля: предварительный, текущий, стратегический.</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Характеристика сервисной системы Разработка критериев степени выраженности свойств услуг (ситуационное задание)</p>
<p>Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента Преимущества и недостатки различных подходов к проектированию сервисной системы (семинар-дискуссия)</p>
<p>Тема 5. Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг Разработка мер по согласованию спроса и предложения на услуги конкретного предприятия (ситуационное задание)</p>
<p>Тема 6. Маркетинговый комплекс в сфере услуг Использование аутсорсинга для согласования спроса и предложения в сфере услуг</p>
<p>Тема 7. Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг Взаимосвязь внутреннего маркетинга и качества услуг предприятий сферы услуг</p>
<p>Тема 8. Основные подходы к управлению персоналом на предприятии сферы услуг Обоснование подходов к управлению контактными персоналом на предприятии сферы услуг (ситуационное задание)</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте Изучение основной литературы по теме.</p>

<p>Тема 2. Характеристика сервисной системы Подготовка к семинарскому занятию. Повторение и изучение литературы о природе услуг.</p>
<p>Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента Подготовка к семинарскому занятию. 1. Проектирование сервисной системы: понятие и виды. 2. Формирование лидирующей сервисной организации. 2. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности. 3. Достижение лидерства сервисной организации.</p>
<p>Тема 4. Основные подходы к согласованию спроса и предложения на предприятиях сферы услуг Изучение основной литературы по вопросу Основные подходы к согласованию спроса и предложения на предприятиях сферы услуг</p>
<p>Тема 5. Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг Подготовка к семинарскому занятию Проследить взаимосвязь влияния качества услуги на спрос и предложение.</p>
<p>Тема 6. Маркетинговый комплекс в сфере услуг Подготовка к семинарскому занятию Какова взаимосвязь спроса, предложения и маркетингового комплекса услуг.</p>
<p>Тема 7. Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг Подготовка к семинарскому занятию Проследить взаимосвязь маркетинга и качества услуги.</p>
<p>Тема 8. Основные подходы к управлению персоналом на предприятии сферы услуг Подготовка к семинарскому занятию. 1. кто такой контактный персонал? 2. Основные направления с сфере управления персоналом (обучение, оценка, мотивация, адаптация и т.д.</p>
<p>Тема 9. Управленческий контроль в сфере услуг Рассмотреть элементы эффективного организационного контроля: связь со стратегией, использование всех этапов контроля, принятие системы контроля ее участниками, баланс объективных и субъективных данных, точность, гибкость, своевременность.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Учебным планом не предусмотрены

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Контрольная работа студентов заочной формы обучения

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
учебным планом не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Скобкин С. С.. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]:учебник и практикум для академического бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 366 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438657>

1. Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И., Мотышина М. С.. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]:учебник для академического бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 282 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430028>

1. Кнышова Е. Н., Белозерова Ю. М.. Менеджмент гостеприимства:[учебное пособие] для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080507 "Менеджмент организации" специализации "Гостиничный и туристический бизнес", 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" и 100104 "Туризм". - Москва: Форум: ИНФРА-М, 2014. - 511 с.

1. Кулибанова В. В.. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]:Учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 259 – Режим доступа:

2. Виноградова М. В., Панина З. И.. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Сервис". - Москва: Дашков и К°, 2014. - 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=511993>

3. Таранова И. В.. Сервисология [Электронный ресурс]:учебник. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. - 296 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=514626>

4. Скобкин С. С.. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]:учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям. - Москва: Юрайт, 2019. - 442 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438659>

5. Казакевич Т. А.. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 188 – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437462>

Дополнительная литература:

3. Мотышина М. С.. Менеджмент в сфере услуг. Теория и практика:производственно-практическое издание. - Санкт-Петербург: [Издательство СПбГУП], 2006. - 199 с.

4. Казарина Л. А., Туренко Т. А., Баева О. Н., Кондрацкая Т. А., Черных А. К., Баганов В. Ю., Чупров С. В., Бурменко Т. Д.. Сфера услуг. Менеджмент: учебное пособие для студентов вузов. - Москва: КНОРУС, 2007. - 416 с.

5. Гордин В. Э., Сущинская М. Д., Волошинова Марина Владимировна, Коротева О. С., Тютюник В. В., Желтякова И. А., Хорева Л. В.. Менеджмент в сфере услуг: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров 080500 "Менеджмент". - Санкт-Петербург: Бизнес-пресса, 2007. - 271 с.

6. Комаров Н. М., Зворыкина Т. И., Максимов А. В., Сумзина Л. В., Комаров Н. М.. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 100100 Сервис. - Москва: Издательство "СОЛОН-Пресс", 2013. - 128 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=872107>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия. обеспечивающие тематические иллюстрации.