

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Ф.И.О.

20 18 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.1.2 Управление сферой услуг

(наименование дисциплины)

Основной профессиональной образовательной программы

прикладной магистратуры

(академического (ой)/прикладного (ой) бакалавриата/магистратуры)

38.04.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки/специальности)

(наименование профиля подготовки (при наличии))

Квалификация выпускника

магистр

Форма обучения

очная

(очная, заочная)

МАГАС, 2018 г.

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Цель дисциплины - изучение базовых элементов системы менеджмента с учетом понимания специфики науки об управлении применительно к производству и предоставлению услуг, к особенностям организаций в сфере услуг различной формы собственности и отраслевой принадлежности.

Задачи:

В результате изучения дисциплины обучаемый должен:

- знать основные понятия, категории и принципы организации производства услуг;
- знать концепции сервисного менеджмента;
- уметь анализировать особенности действия рыночных механизмов в сфере услуг;
- уметь анализировать особенности целевой, ресурсной и технологической составляющих производства услуг;
- владеть навыками анализа процессов сервисации, происходящих в современной экономике.

2. Место учебной дисциплины в структуре опоп во

Дисциплина «Управление сферой услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В соответствии с учебным планом период обучения по дисциплине – 3-й семестр.

Дисциплина «Управление сферой услуг» в силу занимаемого ей места в ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебном плане по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент предполагает взаимосвязь с другими изучаемыми дисциплинами.

В качестве «входных» знаний дисциплины «Управление сферой услуг» используются знания и умения, полученные обучающимися при изучении дисциплин «Теория организации и организационное поведение», «Технологии управления человеческими ресурсами», «Проблемы корпоративной социальной ответственности в государственно-частном партнерстве».

Дисциплина «Управление сферой услуг» может являться предшествующей при изучении дисциплин «Организация исследовательской деятельности», «Риск-менеджмент в государственно-частном партнерстве», «Управление рисками проектов государственно-частного партнерства».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины. ожидаемые результаты образования и компетенции обучающегося по завершении освоения программы учебной дисциплины (модуля)

ПК-2, ПК-4, ПК-6, ПК-8

Таблица 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы	Степень реализации компетенции при изучении дисциплины (модуля)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)		
		Знания	Умения	Владения (навыки)
а) общекультурные компетенции				
Не предусмотрено				

б) общепрофессиональные компетенции				
Не предусмотрено				
в) профессиональные компетенции				
ПК-2 Способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	Компетенция реализуется в части применения управления сферой услуг в профессиональной деятельности	концептуальные основы формирования корпоративной стратегии и программ организационного развития; модели организационных преобразований и стратегических изменений	ставить стратегические цели, выбирать пути их достижения на основе комплексного стратегического анализа; при разработке корпоративной стратегии и программ организационного развития генерировать новые идеи в соответствии с отраслевой спецификой	навыками обоснования выбранной стратегии и разработки программ развития и организационных изменений, генерировать новые идеи в соответствии с отраслевой спецификой; механизмами реализации корпоративной стратегии и программ организационных преобразований
ПК-4 Способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения	Компетенция реализуется в части применения управления сферой услуг в профессиональной деятельности	способы обоснования результатов количественного и качественного анализа, направления повышения эффективности управления бизнес-процессами	обосновывать и содержательно интерпретировать результаты количественного и качественного анализа и разрабатывать направления повышения эффективности управления бизнес-процессами	навыками обоснования и содержательной интерпретации результатов количественного и качественного анализа и выработки направлений повышения эффективности управления бизнес-процессами
ПК-6 Способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований	Компетенция реализуется в части применения управления сферой услуг в профессиональной деятельности	методы сбора и обработки информации в процессе проведения исследования, способы	обобщать результаты отечественных и зарубежных исследователей в области актуальных	навыками критической оценки результатов исследований актуальных проблем

актуальных проблем управления, полученные отечественным и и зарубежными исследователям и	ой деятельности	обобщения и оценки результатов исследований, методы и приемы критической оценки результатов исследований актуальных проблем управления, полученных отечественным и и зарубежными исследователям и	управленческих проблем; определять теоретическое и практическое значение результатов исследований в области управления; осуществлять обработку полученной информации в ходе проводимого исследования отечественным и и зарубежными учеными	управления; механизмом обобщения результатов исследований, полученных отечественным и и зарубежными учеными в области управления
ПК-8 Способностью обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования	Компетенция реализуется в части применения управления сферой услуг в профессиональной деятельности	способы обоснования актуальности, теоретической и практической значимости избранной темы научного исследования, методы корректировки программы исследования	адаптироваться и проявлять гибкость в обосновании актуальности, теоретической и практической значимости избранной темы научного исследования	навыками и способностью адаптироваться и проявлять гибкость в обосновании актуальности, теоретической и практической значимости избранной темы научного исследования

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
			3
	гр.2	гр.3	гр.4
ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану	5	180	180
Контактные часы	1,38	50	50
Лекции (Л)		16	16
Семинары (С)		0	0
Практические занятия (ПЗ)		32	32
Лабораторные работы (ЛР)		0	0
Групповые консультации (ГК) и (или)		2	2

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
			3
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки			
Промежуточная аттестация: экзамен		27	27
Самостоятельная работа (СР) в том числе по курсовой работе (проекту)	0	103	103

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

В данном разделе приводится содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий приведена в Таблице 3, содержание дисциплины по темам (разделам) – в Таблице 4.

Таблица 3. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование темы (раздела)	Количество часов					
		Всего	Контактные часы (аудиторная работа)				СР
			Л	С	ПЗ	ГК/ИК	
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>	<i>гр.5</i>	<i>гр.6</i>	<i>гр.7</i>	<i>гр.8</i>
Семестр № 3							
1.	Экономические основы сферы услуг	37	4	6		1	26
2.	Основные проблемы и тенденции развития социально – значимых услуг	36	3	6		1	26
3.	Деловые услуги	35	3	6		0	26
4.	Функционирование рынка досуговых услуг	36	3	7		0	26
5.	Ценообразование в организациях сферы услуг	36	3	7		0	26
Всего		180	16	32	0	2	103
Промежуточная аттестация (экзамен)							27
ИТОГО		180	50				103

Примечание: Л – лекции, С – семинары, ПЗ – практические занятия, ГК/ИК – групповые / индивидуальные консультации

Таблица 4. Содержание дисциплины по темам (разделам)

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
1.	Экономические основы сферы услуг	Природа и сущность услуги, эволюция сферы услуги в Российской Федерации, классификация видов

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
		деятельности в сфере услуг, факторы динамичного развития сферы услуг в постиндустриальной экономике.
2.	Основные проблемы и тенденции развития социально – значимых услуг	Основные проблемы и тенденции развития социально – значимых услуг: здравоохранение, образование, социальная защита, услуги государственного управления.
3.	Деловые услуги	Сущность деловых услуг, специфика и классификация: аудиторские и консалтинговые услуги, информационные услуги, услуги по связям с общественностью, услуги на рынке недвижимости.
4.	Функционирование рынка досуговых услуг	Услуги туризма и гостиничного бизнеса, услуги физкультуры и спорта.
5.	Ценообразование в организациях сферы услуг	Специфика цены услуги, виды цены на услуги, состав и структура цены, методы ценообразования, маркетинговые стратегии цен в сфере услуг.

Таблица 4.1

№	Тема	Для изучения темы, обучающийся должен		
		Знать	Уметь	Владеть
1.	Экономические основы сферы услуг	концептуальные основы формирования корпоративной стратегии и программ организационного развития; модели организационных преобразований и стратегических изменений	ставить стратегические цели, выбирать пути их достижения на основе комплексного стратегического анализа; при разработке корпоративной стратегии и программ организационного развития генерировать новые идеи в соответствии с отраслевой спецификой	навыками обоснования выбранной стратегии и разработки программ развития и организационных изменений, генерировать новые идеи в соответствии с отраслевой спецификой; механизмами реализации корпоративной стратегии и программ организационных преобразований
2.	Основные проблемы и тенденции развития социально – значимых услуг	способы обоснования результатов количественного и качественного анализа, направления	обосновывать и содержательно интерпретировать результаты количественного и качественного анализа и	навыками обоснования и содержательной интерпретации результатов количественного и качественного

		повышения эффективности управления бизнес-процессами	разрабатывать направления повышения эффективности управления бизнес-процессами	анализа и выработки направлений повышения эффективности управления бизнес-процессами
3.	Деловые услуги	методы сбора и обработки информации в процессе проведения исследования, способы обобщения и оценки результатов исследований, методы и приемы критической оценки результатов исследований актуальных проблем управления, полученных отечественными и зарубежными исследователями	обобщать результаты отечественных и зарубежных исследователей в области актуальных управленческих проблем; определять теоретическое и практическое значение результатов исследований в области управления; осуществлять обработку полученной информации в ходе проводимого исследования отечественными и зарубежными учеными	навыками критической оценки результатов исследований актуальных проблем управления; механизмом обобщения результатов исследований, полученных отечественными и зарубежными учеными в области управления
4.	Функционирование рынка досуговых услуг	способы обоснования актуальности, теоретической и практической значимости избранной темы научного исследования, методы корректировки программы исследования	адаптироваться и проявлять гибкость в обосновании актуальности, теоретической и практической значимости избранной темы научного исследования	навыками и способностью адаптироваться и проявлять гибкость в обосновании актуальности, теоретической и практической значимости избранной темы научного исследования
5.	Ценообразование в организациях сферы услуг	концептуальные основы формирования корпоративной стратегии и	ставить стратегические цели, выбирать пути их достижения на	навыками обоснования выбранной стратегии и разработки

		программ организационного развития; модели организационных преобразований и стратегических изменений	основе комплексного стратегического анализа; при разработке корпоративной стратегии и программ организационного развития генерировать новые идеи в соответствии с отраслевой спецификой	программ развития и организационных изменений, генерировать новые идеи в соответствии с отраслевой спецификой; механизмами реализации корпоративной стратегии и программ организационных преобразований
--	--	--	---	---

6. Образовательные технологии

Образовательный процесс по дисциплине организован в форме учебных занятий (контактная работа (аудиторной и внеаудиторной) обучающихся с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся). Учебные занятия представлены следующими видами, включая учебные занятия, направленные на проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции (занятия лекционного типа);
- семинары, практические занятия (занятия семинарского типа);
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся;
- занятия иных видов.

На учебных занятиях обучающиеся выполняют запланированные настоящей программой отдельные виды учебных работ. Учебное задание (работа) считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

В рамках самостоятельной работы обучающиеся осуществляют теоретическое изучение дисциплины с учётом лекционного материала, готовятся к практическим занятиям, выполняют домашнее задания, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Содержание дисциплины, виды, темы учебных занятий и форм контрольных мероприятий дисциплины представлены в разделе 5 настоящей программы и фонде оценочных средств по дисциплине.

Текущая аттестация по дисциплине (модулю). Оценивание обучающегося на занятиях осуществляется в соответствии с положением о текущей аттестации обучающихся в университете.

По итогам текущей аттестации, ведущий преподаватель (лектор) осуществляет допуск обучающегося к промежуточной аттестации.

Допуск к промежуточной аттестации по дисциплине (модулю). Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных настоящей программой дисциплины в полном объеме. Преподаватель имеет право изменять количество и содержание заданий, выдаваемых обучающимся (обучающемуся), исходя из контингента (уровня подготовленности).

Допуск обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине осуществляет преподаватель, ведущий семинарские (практические) занятия.

Обучающийся, имеющий учебные (академические) задолженности (пропуски учебных занятий, не выполнивший успешно задания(е)) обязан отработать их в полном объеме.

Отработка учебных (академических) задолженностей по дисциплине (модулю).

В случае наличия учебной (академической) задолженности по дисциплине, обучающийся отработывает пропущенные занятия и выполняет запланированные и выданные преподавателем задания. Отработка проводится в период семестрового обучения или в период сессии согласно графику (расписанию) консультаций преподавателя.

Обучающийся, пропустивший *лекционное занятие*, обязан предоставить преподавателю реферативный конспект соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым вопросам в соответствии с настоящей программой.

Обучающийся, пропустивший *практическое занятие*, отработывает его в форме реферативного конспекта соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым на *практическом* занятии вопросам в соответствии с настоящей программой или в форме, предложенной преподавателем. Кроме того, выполняет все учебные задания. Учебное задание считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

Преподаватель имеет право снизить бальную (в том числе рейтинговую) оценку обучающемуся за невыполненное в срок задание (по неуважительной причине).

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю). Формой промежуточной аттестации по дисциплине определен экзамен.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в соответствии с положением о промежуточной аттестации обучающихся в университете и оценивается: и рейтинговых баллов, назначаемых в соответствии с принятой в вузе балльно-рейтинговой системой.

Оценка знаний обучающегося оценивается по критериям, представленным в фонде оценочных средств по дисциплине.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Таблица 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№ раздела	Наименование раздела	Содержание средств контроля (вопросы самоконтроля)	Учебно-методическое обеспечение*	Трудоемкость
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>	<i>гр.5</i>
1.	Экономические основы сферы услуг	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-2]	26
2.	Основные	Подготовка к	О: [1-3]	26

	проблемы и тенденции развития социально значимых услуг	практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	Д: [1-2]	
3.	Деловые услуги	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-2]	26
4.	Функционирование рынка досуговых услуг	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-2]	26
5.	Ценообразование в организациях сферы услуг	Подготовка к практическим занятиям по вопросам, предложенным преподавателем Подготовка реферата Подготовка к вопросам промежуточной аттестации, связанных с темой	О: [1-3] Д: [1-2]	26

Примечание: О: – основная литература, Д: – дополнительная литература; в скобках – порядковый номер по списку

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Система накопления результатов выполнения заданий позволит вам создать копилку знаний, умений и навыков, которую можно использовать как при прохождении практики, так и в будущей профессиональной деятельности.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю), входящий в состав

соответственно рабочей программы дисциплины (модуля), включает в себя:

- перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (п. 3);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а также описание шкал оценивания, включающих три уровня освоения компетенций (минимальный, базовый, высокий). Примерные критерии оценивания различных форм промежуточной аттестации приведены в таблицах 8.1 и 8.2. Такие критерии должны быть разработаны по всем формам оценочных средств, используемых для формирования компетенций данной дисциплины;
- типовые контрольные задания и другие материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Таблица 6.1

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме зачета

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации в форме зачета
«Зачтено»	Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов или в целом, или большей частью, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы или в основном сформированы, все или большинство предусмотренных рабочей программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки
«Не зачтено»	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимуму.

Таблица 6.2

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме экзамена

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации в форме экзамена
«Отлично»	Теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов, системно и глубоко, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей учебной программой учебные задания выполнены безупречно, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимуму.
«Хорошо»	Теоретическое содержание курса освоено в целом без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, предусмотренные рабочей учебной программой учебные задания выполнены с отдельными неточностями, качество выполнения большинства заданий оценено числом баллов, близким к максимуму.
«Удовлетворительно»	Теоретическое содержание курса освоено большей частью, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном

	сформированы, большинство предусмотренных рабочей учебной программой учебных заданий выполнены, отдельные из выполненных заданий содержат ошибки.
«Неудовлетворительно»	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы не сформированы или сформированы отдельные из них, большинство предусмотренных рабочей учебной программой учебных заданий не выполнено либо выполнено с грубыми ошибками, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимуму.

Все формы оценочных средств, приводимые в рабочей программе, должны соответствовать содержанию учебной дисциплины, и определять степень сформированности компетенций по каждому результату обучения.

Таблица 6.3.

Степень формирования компетенций формами оценочных средств по темам дисциплины

№ п/п	Тема	Форма оценочного средства	Степень формирования компетенции
1.	Экономические основы сферы услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	<i>ПК-2, ПК-4, ПК-6, ПК-8 (60%)</i>
2.	Основные проблемы и тенденции развития социально – значимых услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	<i>ПК-2, ПК-4, ПК-6, ПК-8 (60%)</i>
3.	Деловые услуги	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	<i>ПК-2, ПК-4, ПК-6, ПК-8 (60%)</i>
4.	Функционирование рынка досуговых услуг	Реферат Тесты Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	<i>ПК-2, ПК-4, ПК-6, ПК-8 (60%)</i>
5.	Ценообразование в организациях сферы	Реферат Тесты	<i>ПК-2, ПК-4,</i>

	услуг	Вопросы для устного опроса на семинарских занятиях Контрольные вопросы Вопросы к промежуточной аттестации	<i>ПК-6, ПК-8 (60%)</i>
--	-------	--	-------------------------

Типовые контрольные задания и другие материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы текущего контроля успеваемости на семинарах (практических занятиях)

1. Анализ ассортимента услуг, оказываемых на предприятии сервиса, в зависимости от их качества, потребительских свойств, традиций и т.д. на основе проведения рекламных кампаний, презентаций.

2. Анализ спроса на новый ассортимент на рынке услуг. Раскрыть потребительские свойства новых товаров и услуг (внешнего вида, упаковки, эстетического оформления).

3. Обоснование предложений о внедрении новых услуг в сфере сервиса, инновационных технологий и т.д.

4. О выведении из ассортимента товаров и услуг, которые перестали пользоваться спросом. Обосновать данными исследований потребительского рынка.

5. Оценка внутренней и внешней среды предприятия по методике SWOT-анализа. Шкала оценки преимуществ и SWOT-анализ.

Типовые темы рефератов

1. Роль и место сферы услуг в системе разделения и кооперации труда. Объективность возникновения и развития сферы услуг. Внешняя и внутренняя среда и ее влияние на темпы и направления развития сферы услуг.

2. Классификация и характерные особенности основных услуг, представленных в класси-фикаторе видов экономической деятельности. Отраслевая специализация и кооперация сферы услуг.

3. Рыночные отношения и их влияние на хозяйственные и управленческие связи предприятий сферы услуг. Основные направления повышения эффективности использования рыночных инструментов в сфере услуг.

4. Информатизация общественных и экономических связей и роль сферы услуг в этом процессе. Сфера услуг и качество жизни населения, их взаимовлияние.

5. Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы.

Типовые тесты / задания

1. Менеджмент на предприятии осуществляется в следующих сферах:

а) научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки.

б) плановая и финансовая деятельность.

в) работа с персоналом.

г) все ответы верные.

2. Структура управления производством характеризуется рядом свойств:

а) выражает субординацию органов управления, отношения власти и подчиненности, закрепляемые

юридическими нормативными актами, положениями, уставами и т. д.;

б) ограничивается рамками данной производственной системы.

в) функционирует в соответствии с технологией управленческой деятельности, определяющей последовательность процедур.

- г) все ответы верные.
- 3. На структуру управления промышленностью влияют:
 - а) внешние и внутренние факторы
 - б) сезонность работ.
 - в) информатизация работ.
 - г) персонал.
- 4. Принципы формирования структуры менеджмента на предприятии:
 - а) предельная простота структуры, чем она проще, тем легче ее воспримет персонал.
 - б) обозримость структуры.
 - в) все ответы верные.
 - г) все ответы неверные.
- 5. Принципы взаимосвязи управления предприятием и производством:
 - а) внедрение передового опыта.
 - б) режим экономии.
 - в) все ответы верные.
 - г) все ответы неверные.

Типовые контрольные вопросы

1. Анализ результативности и реформирования экономики России.
2. Современные тенденции развития управления организациями сферы услуг в международном и отечественном опыте.
3. Нормативно-правовые условия функционирования и экономические основы создания предприятий сферы услуг.
4. Оценка ресурсного потенциала сервисных компаний.
5. Социальная инфраструктура сферы услуг и особенности ее воспроизводства и развития.

Типовые вопросы к промежуточной аттестации

1. Организация и планирование сервиса в маркетинговой деятельности.
 2. Содержание сервисной деятельности.
 3. Оценка риска инновационной деятельности.
 4. Основные проблемы включения человека в организацию.
 5. Личностный и ролевой аспект взаимодействия человека и организацию
- Все оценочные средства к дисциплине приведены в ФОС, который является приложением к настоящей РПД.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины/модуля

9.1. Основная литература

1. Зинурова Р.И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития [Электронный ресурс] : монография / Р.И. Зинурова, Г.Р. Стрекалова. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 176 с. — 978-5-7882-2113-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79300.html>
2. Формирование институциональной модели технического регулирования сферы услуг как инструмента политики импортозамещения. Необходимость и возможность [Электронный ресурс] / Т.И. Зворыкина [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Научный консультант, 2016. — 52 с. — 978-5-9909478-0-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75504.html>
3. Рыкалина О.В. Логистические ресурсные потенциалы материального производства и сферы услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.В.

Рыкалина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 270 с. — 978-5-394-02578-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60309.html>

9.2. Дополнительная литература

1. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : учебник / И.И. Ополченев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Советский спорт, 2008. — 248 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>
2. Пикулин Д.М. Система проектно-ориентированного управления услугами [Электронный ресурс] / Д.М. Пикулин. — Электрон. текстовые данные. — Челябинск: Социум, 2005. — 300 с. — 5-901901-32-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31669.html>

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. — URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. — URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php> (дата обращения 11.07.2018). — Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения 11.07.2018). — Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические указания предназначены для помощи обучающимся в освоении. Для успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, которая является важнейшей формой организации учебного процесса. Лекция:

- знакомит с новым учебным материалом,
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,
- выясните тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора),
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- постарайтесь определить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- выпишите основные термины,
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов,

- определите, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя,
 - выполните домашнее задание.
- Учтите, что:
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы (последние являются эффективными формами работы);
 - рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к промежуточной аттестации. К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не удовлетворительные результаты.

В самом начале учебного курса познакомьтесь с рабочей программой дисциплины и другой учебно-методической документацией, включающими:

- перечень знаний и умений, которыми обучающийся должен владеть;
- тематические планы лекций и практических занятий;
- контрольные мероприятия;
- учебники, учебные пособия, а также электронные ресурсы;
- перечень экзаменационных вопросов (вопросов к зачету).

После этого у вас должно сформироваться чёткое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

12. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

12.1. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

При осуществлении образовательного процесса применяются информационные технологии, необходимые для подготовки презентационных материалов и материалов к занятиям (компьютеры с программным обеспечением для создания и показа презентаций, с доступом в сеть «Интернет», поисковые системы и справочные, профессиональные ресурсы в сети «Интернет»).

В вузе оборудованы помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза.

12.2. Перечень программного обеспечения

Для подготовки презентаций и их демонстрации необходима программа Impress из свободного пакета офисных приложений OpenOffice (или иной аналог с коммерческой или свободной лицензией).

12.3. Перечень информационных справочных систем

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: <http://dic.academic.ru>.
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

13. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины/модуля

Материально-техническое обеспечение учебного процесса по дисциплине определено нормативными требованиями, регламентируемыми приказом Министерства образования и науки РФ № 986 от 4 октября 2010 г. «Об утверждении федеральных требований к образовательным учреждениям в части минимальной оснащенности учебного процесса и оборудования учебных помещений», Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки.

Для проведения всех видов учебных занятий по дисциплине и обеспечения интерактивных методов обучения, необходимы столы, стулья (на группу по количеству посадочных мест с возможностью расстановки для круглых столов, дискуссий, прочее); доска интерактивная с рабочим местом (мультимедийный проектор с экраном и рабочим местом); желателен доступ в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

В соответствии с требованиями ФГОС ВО при реализации настоящей дисциплины ОПОП ВО необходимо также учитывать образовательные потребности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечивать условия для их эффективной реализации, а также возможности беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к объектам инфраструктуры образовательного учреждения.