

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор по образовательной  
деятельности

\_\_\_\_\_ С.Т. Князев  
«\_\_» \_\_\_\_\_

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

<b>Код модуля</b>	<b>Модуль</b>
1144565	Теория управления в сервисе

**Екатеринбург**

<b>Перечень сведений о рабочей программе модуля</b>	<b>Учетные данные</b>
<b>Образовательная программа</b> 1. Сервис	<b>Код ОП</b> 1. 43.03.01/33.01
<b>Направление подготовки</b> 1. Сервис	<b>Код направления и уровня подготовки</b> 1. 43.03.01

Программа модуля составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Белова Ольга Рудольфовна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	Международной экономики и менеджмента
2	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
3	Васьков Дмитрий Александрович	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	истории России
4	Ламанова Римма Григорьевна	кандидат юридических наук, без ученого звания	Доцент	права
5	Неуймина Ирина Васильевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	истории России
6	Резник Ирина Борисовна	кандидат искусствоведения, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Теория управления в сервисе

## 1.1. Аннотация содержания модуля

Модуль формирует профессиональные компетенции, включен в базовую часть образовательной программы. Модуль призван сформировать у студентов четкое представление о теориях и механизмах управления в сфере сервиса, обучить различным технологиям управления сервисными системами (управлению маркетинговой деятельностью, управлению качеством услуг, проектному управлению).

## 1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Маркетинг в сервисе	4
2	Менеджмент в сервисе	4
3	Основы предпринимательской деятельности в сервисе	3
4	Сервисная деятельность	4
5	Менеджмент качества	3
6	Правовые основы профессиональной деятельности в сервисе	2
7	Стратегии управления предприятием в сервисе	3
ИТОГО по модулю:		23

## 1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
Постреквизиты и кореквизиты модуля	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Коммуникативные технологии в сервисе</li><li>2. Проектирование и управление мероприятиями</li><li>3. Технологии работы с клиентами</li><li>4. Экономика сервисной деятельности</li><li>5. Организация деятельности предприятий сервиса в сфере креативных индустрий</li><li>6. Управление проектами</li></ol>

#### 1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Маркетинг в сервисе	ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	<p>З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	ОПК-2 - Способен применять методы сбора, анализа и интерпретации данных и составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности	<p>З-1 - Кратко изложить основные характеристики методов сбора, анализа и интерпретации данных, значимых для своей профессиональной области задач</p> <p>У-1 - Определять оптимальные методы для сбора, анализа и интерпретации данных в профессиональной области</p> <p>П-1 - Составлять и оформлять аналитические документы или отчеты, отражающие результаты, значимые для своей профессиональной области, в</p>

		<p>соответствии с нормативными требованиями</p> <p>П-2 - Проводить, применяя методы, сбор и анализ данных, характерных для своей профессиональной области, и представлять их интерпретацию в форме научного доклада (сообщения)</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения; способность к поиску новой информации</p>
	<p>ОПК-3 - Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом</p>	<p>З-1 - Изложить возможные способы решения проблем в профессиональной области деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>З-2 - Объяснить особенности и возможности применения основных научных теорий, концепций и подходов для обоснования решения проблем в профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять способы решения проблем, значимых для профессиональной области, и обосновывать их, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе инновационных</p> <p>У-2 - Анализировать профессиональную область деятельности и выявлять присущие ей проблемы, их причины и суть, используя методологию научных теорий и концепций</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде предлагать и обосновывать способы решения проблем в профессиональной деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения</p>
	<p>ПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса</p> <p>У-3 - Анализировать полученную информацию и использовать ее в</p>

		<p>соответствии с требованиями организации служб сервиса</p> <p>П-3 - Применять планирование деятельности предприятий в сфере на стратегическом и тактическом уровне</p>
	<p>ПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>З-1 - Методы маркетинговых исследований используемых в сервисной деятельности</p> <p>З-2 - Основные принципы осуществления маркетинговой деятельности предприятия в сфере сервиса</p> <p>З-3 - Подходы к формированию товарной, ценовой политики, особенности распределения и продвижения продукта на потребительском рынке</p> <p>З-4 - Понятие комплекса маркетинговых коммуникаций и отдельных его составляющих</p> <p>У-1 - Определять цели и задачи, условия, ресурсы маркетинговой политики предприятия сервиса</p> <p>У-2 - Выбирать методы маркетинговых исследований для решения проблем предприятия сервиса</p> <p>У-3 - Анализировать информацию, полученную в ходе маркетинговых исследований и предлагать стратегии маркетинговой деятельности предприятия сервиса</p> <p>У-4 - Предлагать варианты решений, в том числе и креативных для маркетинговой деятельности предприятия сервиса</p> <p>У-5 - Оценивать маркетинговую политику предприятия сервиса</p> <p>П-1 - Разрабатывать стратегии продажи и продвижения сервисных продуктов</p> <p>П-2 - Предлагать концепции и готовые решения планируемых продуктов маркетинга для предприятий сервиса</p> <p>Д-1 - Готовность к порождению принципиально новых необычных идей, решений, отклоняющихся от традиционных или принятых схем</p>

<p>Менеджмент в сервисе</p>	<p>ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	<p>ОПК-2 - Способен применять методы сбора, анализа и интерпретации данных и составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Кратко изложить основные характеристики методов сбора, анализа и интерпретации данных, значимых для своей профессиональной области задач</p> <p>У-1 - Определять оптимальные методы для сбора, анализа и интерпретации данных в профессиональной области</p> <p>П-1 - Составлять и оформлять аналитические документы или отчеты, отражающие результаты, значимые для своей профессиональной области, в соответствии с нормативными требованиями</p> <p>П-2 - Проводить, применяя методы, сбор и анализ данных, характерных для своей профессиональной области, и представлять их интерпретацию в форме научного доклада (сообщения)</p>

		<p>Д-1 - Проявлять аналитические умения; способность к поиску новой информации</p>
	<p>ОПК-3 - Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом</p>	<p>З-1 - Изложить возможные способы решения проблем в профессиональной области деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>З-2 - Объяснить особенности и возможности применения основных научных теорий, концепций и подходов для обоснования решения проблем в профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять способы решения проблем, значимых для профессиональной области, и обосновывать их, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе инновационных</p> <p>У-2 - Анализировать профессиональную область деятельности и выявлять присущие ей проблемы, их причины и суть, используя методологию научных теорий и концепций</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде предлагать и обосновывать способы решения проблем в профессиональной деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения</p> <p>Д-2 - Проявлять способность эффективно работать в команде, умения аргументировать и убеждать</p>
	<p>ПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>З-1 - Знать современные методы и принципы управления организациями и проектами в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса</p> <p>У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса</p>



		<p>У-2 - Планировать сервисную деятельность предприятия, проектную деятельность в сфере сервиса</p> <p>У-3 - Анализировать полученную информацию и использовать ее в соответствии с требованиями организации служб сервиса</p> <p>У-4 - Осуществлять выбор тех или иных вариантов действия при принятии управленческих решений</p> <p>У-5 - Осуществлять экономическую и социальную экспертизу сервисной деятельности</p> <p>П-1 - Принимать аргументированные управленческие решения</p> <p>П-2 - Контролировать реализацию управленческих решений на предприятиях и проектах сферы сервиса</p> <p>П-3 - Применять планирование деятельности предприятий в сфере на стратегическом и тактическом уровне</p> <p>П-4 - Владеть практическими навыками решения задач менеджмента сервисной организации</p> <p>Д-1 - Способность человека распоряжаться собственной властью, направлять деятельность подчиненных в определенное русло, оказывать подчиненным поддержку, проявлять к ним участие и наделять их полномочиями</p>
<p>Менеджмент качества</p>	<p>УК-8 - Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении</p>	<p>З-4 - Объяснить принципы организации безопасности труда на предприятии, технические средства защиты людей в условиях чрезвычайных ситуаций</p> <p>У-3 - Выбирать безопасные условия жизнедеятельности и труда человека в современном мире, в том числе при природных и техногенных чрезвычайных ситуациях</p> <p>Д-1 - Демонстрировать ответственное и осознанное отношение к личной безопасности и безопасности в социальной среде</p>

	<p>чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	
	<p>ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	<p>ОПК-2 - Способен применять методы сбора, анализа и интерпретации данных и составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Кратко изложить основные характеристики методов сбора, анализа и интерпретации данных, значимых для своей профессиональной области задач</p> <p>У-1 - Определять оптимальные методы для сбора, анализа и интерпретации данных в профессиональной области</p> <p>П-1 - Составлять и оформлять аналитические документы или отчеты, отражающие результаты, значимые для своей профессиональной области, в соответствии с нормативными требованиями</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения; способность к поиску новой информации</p>
	<p>ОПК-3 - Способен выявлять,</p>	<p>З-1 - Изложить возможные способы решения проблем в профессиональной</p>

<p>концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом</p>	<p>области деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>З-2 - Объяснить особенности и возможности применения основных научных теорий, концепций и подходов для обоснования решения проблем в профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять способы решения проблем, значимых для профессиональной области, и обосновывать их, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе инновационных</p> <p>У-2 - Анализировать профессиональную область деятельности и выявлять присущие ей проблемы, их причины и суть, используя методологию научных теорий и концепций</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде предлагать и обосновывать способы решения проблем в профессиональной деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения</p> <p>Д-2 - Проявлять способность эффективно работать в команде, умения аргументировать и убеждать</p>
<p>ПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса</p> <p>У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса</p> <p>У-5 - Осуществлять экономическую и социальную экспертизу сервисной деятельности</p>
<p>ПК-3 - Способен оказать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере</p>	<p>З-1 - Модели качества обслуживания; качественные показатели, критерии уровня качества, факторы, оказывающие на него влияние, этапы достижения качества на предприятиях сервиса</p>

<p>профессиональной деятельности</p>	<p>З-2 - Теоретические основы стандартизации и сертификации, принципов построения международных и отечественных стандартов используемые в сервисной деятельности</p> <p>У-1 - Проводить оценку качества процесса обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества)</p> <p>У-2 - Выбирать методики анализа качества для контроля удовлетворенности клиента предоставляемым обслуживанием</p> <p>П-1 - Применять методы контроля качества услуг, использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества изделий, работ и услуг</p> <p>П-2 - Владеть методами определения оптимального уровня обслуживания</p> <p>П-3 - Планировать и разрабатывать процесс обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества), требованиям к безопасности услуг</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения, критическое и логическое мышление</p>	<p>З-2 - Теоретические основы стандартизации и сертификации, принципов построения международных и отечественных стандартов используемые в сервисной деятельности</p> <p>У-1 - Проводить оценку качества процесса обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества)</p> <p>У-2 - Выбирать методики анализа качества для контроля удовлетворенности клиента предоставляемым обслуживанием</p> <p>П-1 - Применять методы контроля качества услуг, использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества изделий, работ и услуг</p> <p>П-2 - Владеть методами определения оптимального уровня обслуживания</p> <p>П-3 - Планировать и разрабатывать процесс обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества), требованиям к безопасности услуг</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения, критическое и логическое мышление</p>
<p>ПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>З-1 - Качественные показатели безопасности услуг, критерии уровня качества, факторы, оказывающие на него влияние, этапы достижения качества, международные системы качества, используемые в сервисной деятельности, правила охраны труда и техники безопасности</p> <p>У-1 - Проводить оценку качества процесса обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества), требованиям к безопасности услуг</p> <p>У-2 - Выбирать методики анализа безопасности услуг</p> <p>П-1 - Применять методы контроля качества и безопасности услуг, выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>З-1 - Качественные показатели безопасности услуг, критерии уровня качества, факторы, оказывающие на него влияние, этапы достижения качества, международные системы качества, используемые в сервисной деятельности, правила охраны труда и техники безопасности</p> <p>У-1 - Проводить оценку качества процесса обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества), требованиям к безопасности услуг</p> <p>У-2 - Выбирать методики анализа безопасности услуг</p> <p>П-1 - Применять методы контроля качества и безопасности услуг, выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>

		<p>П-2 - Планировать и разрабатывать процесс обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества), требованиями к технике безопасности услуг и правилами охраны труда</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения, критическое и логическое мышление</p>
<p>Основы предпринимательской деятельности в сервисе</p>	<p>ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	<p>ОПК-2 - Способен применять методы сбора, анализа и интерпретации данных и составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Кратко изложить основные характеристики методов сбора, анализа и интерпретации данных, значимых для своей профессиональной области задач</p> <p>З-2 - Изложить основные требования к составлению и оформлению документов и отчетов по результатам профессиональной деятельности</p> <p>У-2 - Оценивать оформленные отчеты и документы по результатам</p>

		<p>профессиональной деятельности на соответствие нормативным требованиям</p> <p>П-1 - Составлять и оформлять аналитические документы или отчеты, отражающие результаты, значимые для своей профессиональной области, в соответствии с нормативными требованиями</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения; способность к поиску новой информации</p>
	<p>ОПК-4 - Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры</p>	<p>З-2 - Объяснять специфику и содержание профессиональных функций в организациях различного типа</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде, вырабатывать стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом политик и процедур профессиональной деятельности, характерных для организаций различного типа</p> <p>Д-1 - Демонстрировать коммуникативные умения, умение эффективно работать в команде, лидерские качества</p>
	<p>ПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>З-1 - Знать современные методы и принципы управления организациями и проектами в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса</p> <p>У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса</p> <p>У-3 - Анализировать полученную информацию и использовать ее в соответствии с требованиями организации служб сервиса</p>
<p>Правовые основы профессиональной деятельности в сервисе</p>	<p>УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых</p>	<p>З-3 - Сделать обзор действующих правовых норм и ограничений, оказывающих регулирующее воздействие на профессиональную деятельность</p> <p>У-1 - Определять круг задач, цели, основные этапы и направления реализации задач профессиональной, в том числе проектной,</p>

<p>норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>деятельности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>У-2 - Выбирать оптимальные способы решения профессиональных задач с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>П-2 - Предлагать способы решения поставленных задач, прогнозировать результаты профессиональной деятельности с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения, способность решать задачи в нестандартных ситуациях</p>
<p>ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
<p>ОПК-2 - Способен применять методы сбора, анализа и интерпретации данных и составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Кратко изложить основные характеристики методов сбора, анализа и интерпретации данных, значимых для своей профессиональной области задач</p> <p>З-2 - Изложить основные требования к составлению и оформлению документов и отчетов по результатам профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Определять оптимальные методы для сбора, анализа и интерпретации данных в профессиональной области</p> <p>У-2 - Оценивать оформленные отчеты и документы по результатам профессиональной деятельности на соответствие нормативным требованиям</p> <p>П-1 - Составлять и оформлять аналитические документы или отчеты, отражающие результаты, значимые для своей профессиональной области, в</p>

		соответствии с нормативными требованиями Д-1 - Проявлять аналитические умения; способность к поиску новой информации
	ОПК-4 - Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	З-1 - Изложить основные принципы функционирования организаций различного типа, распространённые в профессиональной области З-3 - Перечислить нормативные документы, содержащие требования к выполнению работником своих профессиональных функций Д-1 - Демонстрировать коммуникативные умения, умение эффективно работать в команде, лидерские качества
	ОПК-5 - Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач	З-1 - Изложить основные принципы и формы внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач З-2 - Характеризовать роль и механизм межведомственного взаимодействия и социального партнерства в достижении целей организации и решении профессиональных задач
	ПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса У-5 - Осуществлять экономическую и социальную экспертизу сервисной деятельности
	ПК-6 - Способен применять в профессиональной сфере	З-1 - Основные источники правовой информации и информационных ресурсов, базовые методы правовых научных



	<p>нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>исследований, основные нормативно-правовые акты, регламентирующие сервисную деятельность</p> <p>У-1 - Ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности</p> <p>У-2 - Получать, обобщать и анализировать юридическую информацию из соответствующих источников</p> <p>П-1 - Использовать правовые нормы в профессиональной и общественной деятельности</p> <p>П-2 - Составлять и анализировать проекты договорной документации и иных документов в сервисной деятельности</p> <p>П-3 - Запрашивать и получать необходимую юридическую информацию и документы</p> <p>П-4 - Первично оценивать предлагаемые варианты решения с точки зрения их соответствия действующему законодательству</p> <p>П-5 - Использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные справочные правовые системы</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения, критическое и логическое мышление</p>
<p>Сервисная деятельность</p>	<p>ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p>

		<p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	<p>ОПК-2 - Способен применять методы сбора, анализа и интерпретации данных и составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Кратко изложить основные характеристики методов сбора, анализа и интерпретации данных, значимых для своей профессиональной области задач</p> <p>З-2 - Изложить основные требования к составлению и оформлению документов и отчетов по результатам профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Определять оптимальные методы для сбора, анализа и интерпретации данных в профессиональной области</p> <p>П-2 - Проводить, применяя методы, сбор и анализ данных, характерных для своей профессиональной области, и представлять их интерпретацию в форме научного доклада (сообщения)</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения; способность к поиску новой информации</p>
	<p>ОПК-4 - Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры</p>	<p>З-1 - Изложить основные принципы функционирования организаций различного типа, распространённые в профессиональной области</p> <p>З-4 - Сделать обзор основных стратегий поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом организационных политик и процедур в организациях различного типа</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде, вырабатывать стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом политик и процедур профессиональной</p>

		<p>деятельности, характерных для организаций различного типа</p> <p>Д-1 - Демонстрировать коммуникативные умения, умение эффективно работать в команде, лидерские качества</p>
	<p>ОПК-5 - Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач</p>	<p>З-1 - Изложить основные принципы и формы внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач</p> <p>З-2 - Характеризовать роль и механизм межведомственного взаимодействия и социального партнерства в достижении целей организации и решении профессиональных задач</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять субъектов взаимодействия и социального партнерства с учетом специфики профессиональной деятельности</p> <p>У-2 - Обосновать целесообразность выбора форм межведомственного взаимодействия и социального партнерства для решения профессиональных задач с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов</p> <p>П-2 - Решать поставленные задачи, относящиеся к области профессиональной деятельности, опираясь на принципы и используя различные формы межведомственного взаимодействия и социального партнерства</p> <p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, стремление к выстраиванию партнерского взаимодействия</p>
	<p>ПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса</p> <p>У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса</p>

		У-5 - Осуществлять экономическую и социальную экспертизу сервисной деятельности
	ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p>З-1 - Виды, специфику сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; структуру и теорию обслуживания с учетом природных и социальных факторов</p> <p>У-2 - Обеспечивать планирование оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов</p> <p>П-1 - Внедрять этические принципы и нормы, деловой этикет в практику профессиональных отношений с потребителем</p> <p>П-2 - Применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в «контактной зоне» сервиса</p> <p>П-3 - Применять технологии работы с клиентами в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности</p> <p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей</p>
Стратегии управления предприятием в сервисе	ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	<p>З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для</p>

		<p>обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	<p>ОПК-2 - Способен применять методы сбора, анализа и интерпретации данных и составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Кратко изложить основные характеристики методов сбора, анализа и интерпретации данных, значимых для своей профессиональной области задач</p> <p>У-1 - Определять оптимальные методы для сбора, анализа и интерпретации данных в профессиональной области</p> <p>П-2 - Проводить, применяя методы, сбор и анализ данных, характерных для своей профессиональной области, и представлять их интерпретацию в форме научного доклада (сообщения)</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения; способность к поиску новой информации</p>
	<p>ОПК-3 - Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом</p>	<p>З-1 - Изложить возможные способы решения проблем в профессиональной области деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>З-2 - Объяснить особенности и возможности применения основных научных теорий, концепций и подходов для обоснования решения проблем в профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять способы решения проблем, значимых для профессиональной области, и обосновывать их, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе инновационных</p>

		<p>У-2 - Анализировать профессиональную область деятельности и выявлять присущие ей проблемы, их причины и суть, используя методологию научных теорий и концепций</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде предлагать и обосновывать способы решения проблем в профессиональной деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения</p>
	<p>ПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>З-1 - Знать современные методы и принципы управления организациями и проектами в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса</p> <p>У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Планировать сервисную деятельность предприятия, проектную деятельность в сфере сервиса</p> <p>У-3 - Анализировать полученную информацию и использовать ее в соответствии с требованиями организации служб сервиса</p> <p>У-4 - Осуществлять выбор тех или иных вариантов действия при принятии управленческих решений</p> <p>У-5 - Осуществлять экономическую и социальную экспертизу сервисной деятельности</p> <p>П-1 - Принимать аргументированные управленческие решения</p> <p>П-2 - Контролировать реализацию управленческих решений на предприятиях и проектах сферы сервиса</p> <p>П-3 - Применять планирование деятельности предприятий в сфере на стратегическом и тактическом уровне</p>

		<p>П-4 - Владеть практическими навыками решения задач менеджмента сервисной организации</p> <p>Д-1 - Способность человека распоряжаться собственной властью, направлять деятельность подчиненных в определенное русло, оказывать подчиненным поддержку, проявлять к ним участие и наделять их полномочиями</p>
--	--	--

### **1.5. Форма обучения**

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и заочной формах.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Маркетинг в сервисе**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Белова Ольга Рудольфовна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	Международной экономики и менеджмента
2	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

**Рекомендовано учебно-методическим советом института** Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.



# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Белова Ольга Рудольфовна, Старший преподаватель, Международной экономики и менеджмента
- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
Раздел 1	Маркетинг – философия и методология современного бизнеса	
Раздел 1 Тема 1	Концептуальные основы маркетинга	Роль маркетинга в современной экономике, сущность, принципы и функции маркетинга. От Маркетинга 1.0 к Маркетингу 2.0. Виды концепций маркетинга. Потребитель в маркетинге. Теории и классификация потребностей. Конкуренция и конкурентоспособность.
Раздел 1 Тема 2	Основы исследования рынков	Маркетинговая среда. Внешние и внутренние факторы, их взаимодействие и влияние на фирму. Структура, основные блоки и задачи маркетинговой информационной системы. Особенности, виды и источники информации. Общая характеристика процесса маркетингового исследования. Кабинетные и полевые исследования. Сегментирование: сущность, принципы и методы. Анализ поведения потребителей.  Цифровые информационно-аналитические технологии в современных маркетинговых исследованиях и анализе.

<p><b>Раздел 1 Тема 3</b></p>	<p>Разработка комплекса маркетинга</p>	<p>Товарно-ассортиментная политика: маркетинговые характеристики товара (услуги). Жизненный цикл товара (услуги). Понятие ассортимента и номенклатуры.</p> <p>Цена как инструмент маркетинга. Виды и методы установления цены.</p> <p>Распределение в комплексе маркетинга: сущность, функции, уровни. Организация взаимодействия в сбытовых каналах.</p> <p>Содержание и инструментарий коммуникативной политики предприятия, методы оценки коммуникативной эффективности. Интегрированные маркетинговые коммуникации.</p>
<p><b>Раздел 1 Тема 4</b></p>	<p>Организация и управление маркетингом</p>	<p>Выбор структуры управления маркетингом.</p> <p>Общие концепции планирования маркетинга. Этапы в разработке стратегий (программа действий). Последовательность разработки плана маркетинга.</p> <p>Контроль и оценка эффективности маркетинговой деятельности.</p>
<p><b>Раздел 1 Тема 5</b></p>	<p>Маркетинг в цифровую эпоху</p>	<p>Смена парадигмы маркетинга: от Маркетинга 2.0 – к Маркетингу 3.0 и Маркетингу 4.0. Бренд как геном корпоративной айдентики в экономике впечатлений и экономике внимания. Маркетинговые экосистемы и CJM (Customer journey map). Digital – маркетинг (on-line + off-line технологии). Изменения в технологиях маркетинговых исследований, маркетинговой аналитики, маркетинговых разработок. Сквозные технологии в Цифровом маркетинге (Big Data, Data Science, VR/AR, Интернет-вещей, Искусственный интеллект и т.д). Новая парадигма маркетинговых коммуникаций в цифровую эпоху. Unit-экономика.</p>
<p><b>Раздел 2</b></p>	<p>Комплексный анализ в системе маркетинга</p>	
<p><b>Раздел 2 Тема 1</b></p>	<p>Анализ рынка и рыночной конъюнктуры. Исследование конкуренции и конкурентной среды</p>	<p>Понятие рынка. Типология рынков. Исследование рыночной конъюнктуры. Анализ общеэкономической ситуации. Анализ конкретного товарного рынка. Создание карты рынка. Основные показатели при изучении рынка. Понятие конкуренции и конкурентной среды. Типология конкурентов. Карта стратегических групп. Методика исследования конкуренции на рынке. Методика построения карты конкуренции. Конкурентные стратегии.</p>
<p><b>Раздел 2 Тема 2</b></p>	<p>Изучение потребителя в маркетинге</p>	<p>Изучение потребителя в маркетинге, типы клиентурных рынков. Понятие «поведение покупателей» и подходы к его изучению: экономический, психологический и социологический. Теория потребностей. Мотивация потребителей. Модели покупательского поведения. Исследование потребительской удовлетворенности. Психография как метод исследования потребителей. Поведенческая реакция покупателя. Потребительская</p>

		лояльность. Классификация лояльности. Способы анализа и оценки существующих клиентов
<b>Раздел 2 Тема 3</b>	Маркетинговый анализ внутренней среды организации	Анализ продаж. Анализ существующих потребителей. ABC - анализ. Маркетинговый анализ цен и затрат.
<b>Раздел 3</b>	Стратегический маркетинг. Разработка целевого рынка.	
<b>Раздел 3 Тема 1</b>	Маркетинг в стратегическом планировании и управлении	Стратегический маркетинг и стратегическое планирование в общей системе управления организацией. Классификации маркетинговых стратегий.
<b>Раздел 3 Тема 2</b>	Разработка целевого рынка	Определение базового рынка. Сегментирование базового рынка: макросегментация. Микросегментационный анализ. Выбор целевых сегментов. Создание отличительных преимуществ. Разработка стратегии позиционирования товара / ТМ на сегменте. План маркетинга для целевого сегмента.
<b>Раздел 4</b>	Теоретико-методологические аспекты маркетинга услуг	
<b>Раздел 4 Тема 1</b>	Развитие теории и практики маркетинга услуг.	Понятие маркетинга услуг. Состояние и перспективы развития теории и практики маркетинга услуг. Специфика маркетинговой деятельности в сфере услуг. Формирование рынка услуг. Особенности рынка услуг. Пространственный и временной фактор при сегментации рынка услуг. Территориальные аспекты развития рынка услуг. Компактный рынок. Закон Рейли. Дисперсный рынок. Международные модели маркетинга услуг. Модель Джона Ратмелла. Одновременность производства и потребления услуги. Модель Поля Эйглие и Эрика Лангеарда («Сервакшн»- модель). Видимая и невидимая часть процесса обслуживания. Модель Кристиана Грэнросса. Внутренний маркетинг. Качество услуги. Интерактивный маркетинг. Модель Мэри Битнер (модель «7р» сферы услуг). Модель Филиппа Котлера. Треугольная концепция маркетинга услуг: традиционный маркетинг, интерактивный маркетинг, внутренний маркетинг.
<b>Раздел 4 Тема 2</b>	Специфика услуг как товара.	Эволюция понятия «товар». Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные). Отличие услуги от материально-вещественного товара. Материальные услуги – специфический продукт материального производства. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Основы классификации услуг как маркетингового продукта. Классификация услуг Лавлока. Основные характеристики услуг. Неосвязаемость. Неразрывность производства и потребления услуг. Неспособность к хранению. Изменчивость качества услуги. Стандарты обслуживания. Факторы, влияющие на формирование услуги. Ценность услуги. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Мультиатрибутивная теория продукта применительно к услугам (Уровни услуги).

<p><b>Раздел 4 Тема 3</b></p>	<p>Поведение потребителей в сфере услуг и процесс принятия ими решения.</p>	<p>Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Типология клиентов. Категории потребителей и особенности обслуживания.</p> <p>Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.</p>
<p><b>Раздел 5</b></p>	<p>Разработка комплекса маркетинга услуг</p>	
<p><b>Раздел 5 Тема 1</b></p>	<p>Комплекс маркетинга в сфере услуг.</p>	<p>Особенности жизненного цикла услуги. Этап разработки. Этап вывода на рынок. Этап роста. Этап зрелости. Этап спада. Ассортиментная политика в сфере услуг. Инновационная политика в сфере услуг. Основные подходы к разработке новых услуг. Ценовая политика в маркетинге услуг. Ценовые системы рынка сферы услуг. Формирование цены на услугу. Формирование системы распределения. Коммуникативная политика в сфере услуг. Реклама и продвижение услуги. Разработка и создание новых услуг. Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги. Бэнчмаркинг.</p>
<p><b>Раздел 5 Тема 2</b></p>	<p>Дополнительные элементы комплекса маркетинга услуг: процесс обслуживания, среда обслуживания, контактный персонал.</p>	<p>Методы разработки и анализа процесса обслуживания в маркетинге услуг. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения. Метод потребительского сценария. Метод реинжиниринга. Стратегия материализации обслуживания в маркетинге услуг. Сенсорные каналы восприятия: визуальный, слуховой, обонятельный, осязательный. План создания материальной среды в маркетинге услуг. Формирование комплекса внутреннего маркетинга. Факторы, определяющие аспекты мотивации сотрудников компании сферы услуг. Факторы, обеспечивающие возможность успешного осуществления предлагаемых услуг сотрудниками компании сферы услуг.</p>
<p><b>Раздел 5 Тема 3</b></p>	<p>Контактная зона.</p>	<p>Сервис как форма субъект - субъектного взаимодействия. Общение как взаимовлияние. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как отношение. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и</p>

		внутренняя культура человека. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
<b>Раздел 5 Тема 4</b>	Качество обслуживания и производительность.	Общие положения. Показатели качества услуги. Модели качества услуг. Стандарты обслуживания. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг. Общероссийские стандарты качества. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг. Модели оценки качества услуги. Определения величины показателей качества. Гар-анализ (анализ расхождений). Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
<b>Раздел 5 Тема 5</b>	Конкурентоспособность услуг.	Конкуренция на рынке услуг. Конкурентные стратегии на рынке услуг. Методы оценки конкурентоспособности услуг.
<b>Раздел 5 Тема 6</b>	Отраслевая специфика маркетинга услуг.	Консалтинговый сервис. Экскурсионный сервис. Туристский сервис. Гостиничный сервис. Ресторанный сервис. Образовательные услуги. Организация автосервиса. Организация гостеприимства. Медицинский сервис. Рекреационный сервис. Бытовое обслуживание населения. Референтское дело. Курортное дело. Спортивно-оздоровительный сервис. Логистика. Специфика делового сервиса.

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной профессиональной деятельности	ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области

### 1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## **2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Маркетинг в сервисе**

#### **Электронные ресурсы (издания)**

1. Марусева, И. В.; Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва|Берлин; 2019; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282> (Электронное издание)
2. Клименко, Л. В.; Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие.; Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Таганрог; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577773> (Электронное издание)
3. Сафронова, Н. Б.; Маркетинговые исследования : учебное пособие.; Дашков и К°, Москва; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112211> (Электронное издание)
4. Джанджугазова, Е. А.; Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (Электронное издание)
5. Коротков, А. В.; Маркетинговые исследования : учебное пособие для вузов.; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/71235.html> (Электронное издание)
6. Калужский, М. Л.; Маркетинг: учебник для вузов : учебник.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=473029> (Электронное издание)
7. Романов, А. А.; Маркетинг : учебное пособие.; Дашков и К°, Москва; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496077> (Электронное издание)
8. Давыденко, Е. А.; Маркетинг в информационном обществе : учебное пособие.; Креативная экономика, Москва; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498917> (Электронное издание)
9. Акулич, М. В.; Интернет-маркетинг : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573342> (Электронное издание)
10. Синяева, И. М., Дашков, Л. П.; Маркетинг услуг : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573403> (Электронное издание)
11. Загорская, Л. М.; Маркетинг услуг : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576584> (Электронное издание)
12. Катаев, А. В.; Digital-маркетинг : учебное пособие.; Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Таганрог; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598669> (Электронное издание)

#### **Печатные издания**

1. Хили, Хили Д., Руденко, А. А.; Статистика. Социологические и маркетинговые исследования; Питер, Москва ; СПб. ; Нижний Новгород [и др.]; 2005 (14 экз.)
2. Галицкий, Е. Б.; Маркетинговые исследования : учебник для магистров.; Юрайт, Москва; 2012 (7 экз.)
3. Котлер, Котлер Ф., Виноградов, Т. В., Чех, А. А., Царук, Л. Л., Тэор, Т. Р.; Маркетинг от А до Я. 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер; Нева, Санкт-Петербург; 2003 (9 экз.)
4. Фатхутдинов, Р. А.; Стратегический маркетинг : учеб. для студентов вузов, обучающихся по экон. специальностям и направлениям.; Питер, Москва [и др.]; 2008 (16 экз.)
5. Котлер, Ф., Раевская, Д.; Маркетинг менеджмент : экспресс-курс.; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2006 (15 экз.)

## **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

ЭСМ (федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Маркетинг») <http://ecsocman.hse.ru/>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/defaultx.asp>; [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

Национальная электронная библиотека (НЭБ) <https://rusneb.ru/>

## **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

## **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1 Российская Гильдия маркетологов <http://marketologi.ru/>

2 Маркетинг: методы и стратегии <http://marketsite.narod.ru/>

3 Обзор российского и международного брендинга [www.brandmanager.ru](http://www.brandmanager.ru)

4 Энциклопедия маркетинга <http://marketing.spb.ru/>

5 Е-журнал по маркетингу <http://4p.ru/>

6 Административно-управленческий портал [www.aup.ru](http://www.aup.ru)

7 Компьютерра – журнал о современных технологиях <https://www.computerra.ru/>

8 Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг» <http://www.rbc.ru>

9 Журнал «Коммерсант» <http://www.kommersant.ru>

10 Журнал «Эксперт» <http://www.expert.ru>

11 Всероссийский научно-исследовательский конъюнктурный институт <http://www.vniki.ru/>

12 Независимый центр социологических и маркетинговых опросов «Левада – Центр» <http://www.levada.ru/>

13 ЕСОМАР (Европейское Общество по изучению общественного мнения и маркетинговым исследованиям) <http://www.infowave.ru/lib/pocket/esomar/>

14 База данных с текстами ведущих европейских и американских периодических изданий [jstor.org](http://jstor.org)

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Маркетинг в сервисе**

**Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Менеджмент в сервисе**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Резник Ирина Борисовна	кандидат искусствоведения, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт**

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Резник Ирина Борисовна, Доцент, культурологии и дизайна

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Менеджмент. Введение в дисциплину	История дисциплины, понятие "управления" и "менеджмент". Школы и направления в менеджменте. Виды, функции, принципы, методы менеджмента.
2	Личность и организация в менеджменте	Классификации типов личности. Личность и организация. Конфликт в организации. Руководство и лидерство. Мотивация и стимулирование. Управленческое решение. Планирование и прогнозирование в менеджменте.
3	Организация	Организация как функция менеджмента. Организация как объект управления. Виды и типы организационных структур. Информационно-коммуникационное обеспечение менеджмента в организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Миссия и цели организации. Управление по целям. Культура управления организацией.
4	Аналитические методы в менеджменте.	Основы стратегического управления в менеджменте. Аналитические методы и матрицы.

## 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Менеджмент в сервисе

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Мальшина, Н. А.; Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/83144.html> (Электронное издание)
2. Марусева, И. В.; Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва|Берлин; 2019; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282> (Электронное издание)
3. Бузин, С. В.; Коммуникации в современной организации: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса, их значимость в повышении эффективности менеджмент : монография.; Лаборатория книги, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141265> (Электронное издание)
4. Дресвянников, В. А.; Менеджмент организации : учебное пособие.; Вузовское образование, Саратов; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/23580.html> (Электронное издание)
5. Назаркина, В. А.; Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/91518.html> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. Зайцева, Н. А.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебник для вузов по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"].; Академия, Москва; 2008 (19 экз.)
2. Саак, А. Э., Пшеничных, Ю. А.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис

и туризм".; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2008 (5 экз.)

3. Аванесова, Г. А.; Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : [учеб. пособие для студентов по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение"].; Аспект Пресс, Москва; 2005 (16 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»<https://cyberleninka.ru/>

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Менеджмент в сервисе**

### **Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

<b>№ п/п</b>	<b>Виды занятий</b>	<b>Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения</b>
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

		<p>соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Основы предпринимательской деятельности**  
**в сервисе**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Неуймина Ирина Васильевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавате ль	истории России

**Рекомендовано учебно-методическим советом института** Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Неуймина Ирина Васильевна, Старший преподаватель, истории России

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Предпринимательство	
1.1	Предпринимательство: зарождение, развитие, сущность	Основные понятия предпринимательства. История предпринимательства. Условия формирования предпринимательства. Виды и формы предпринимательства их специфика. Особенности предпринимательской деятельности в США.
1.2	Предпринимательство: производственное, финансовое, коммерческое, консалтинг	Понятие и особенности производственного предпринимательства. Понятие и особенности финансового предпринимательства. Понятие и особенности коммерческого предпринимательства. Понятие и особенности консалтинга.
1.3	Лизинг и франчайзинг – взаимодействие предпринимателей	Понятие и особенности лизинга и франчайзинга. Виды лизинга. Особенности лизинга и франчайзинга в России.
1.4	Предпринимательская деятельность малого предприятия.	Этапы развития малого предпринимательства в России. Государственная поддержка малого предпринимательства в России и за рубежом
1.5	Создание нового предприятия	Этапы создания нового предприятия. Разновидности предприятий за рубежом. Технология создания и разработки бизнес-плана.
1.6	Управление предприятием предпринимательского типа	Понятие и особенности эффективного и неэффективного управления.

1.7	Антикризисное управление	Сущность антикризисного управления. Процесс (этапы) антикризисного управления. Основные индикаторы мониторинга и диагностики в системе антикризисного регулирования. Концепции оздоровления несостоятельных субъектов предпринимательства.
1.8	Инновационная деятельность в предпринимательстве	Понятие и виды инноваций. Основные этапы разработки товара-новинки. Оценка инвестиционных проектов.
1.9	Инвестиционная политика на предприятии	Понятие и виды инвестиций. Инвестиционная политика, особенности ее разработки. Источники финансирования инвестиционной деятельности.
1.10	Конкуренция предпринимателей.	Понятие конкуренции. Виды и особенности конкуренции. Особенности конкуренции в России.
1.11	Управление финансовыми рисками.	Понятие и виды финансовых рисков. Понятие финансовой устойчивости. Методы управления риском. Анализ рисков.
1.12	Кредитно-финансовые институты	Понятие кредитной организации. Структура кредитной системы развитых стран. Классификация банковских кредитов. Этапы кредитования предпринимателей.
1.13	Оценка бизнеса.	Понятие и цели оценки бизнеса. Методы оценки бизнеса.
1.14	Предпринимательство и налогообложение	Понятие налогов и сборов, виды налогов. Особенности налогообложения в России.
1.15	Страхование предпринимательской деятельности	Понятие страхования, основные признаки страхования. Основные виды страхования предпринимательской деятельности.

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Воспитание навыков жизнедеятельности в условиях глобальных вызовов и неопределенностей	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной профессиональной деятельности	ПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	З-1 - Знать современные методы и принципы управления организациями и проектами в сфере сервиса

### 1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .



## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основы предпринимательской деятельности в сервисе

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Багирова, Е. В., Долгих, Т. В., Кайгородова, Е. В.; Предпринимательство в социально-культурной сфере : практикум для обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 «социально-культурная деятельность», профиль подготовки «менеджмент социально-культурной деятельности», квалификация (степень) выпускника «бакалавр».; Кемеровский государственный институт культуры, Кемерово; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/108571.html> (Электронное издание)
2. Кузьмина, Е. Е.; Инновационное предпринимательство : учебник.; Российская таможенная академия, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/84849.html> (Электронное издание)
3. ; Инновационное предпринимательство и коммерциализация инноваций : учебно-методическое пособие.; Казанский национальный исследовательский технологический университет, Казань; 2016; <http://www.iprbookshop.ru/79290.html> (Электронное издание)
4. ; Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие.; Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, Ставрополь; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/76049.html> (Электронное издание)
5. Романова, Ю. А.; Предпринимательство в России. Теория, проблемы, перспективы : коллективная монография.; Научный консультант, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/75138.html> (Электронное издание)
6. Горфинкель, В. Я., Поляк, Г. Б.; Предпринимательство : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, специальности «коммерция (торговое дело)».; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/71222.html> (Электронное издание)
7. Хасбулатов, Р. И.; Международное предпринимательство : учебник.; Проспект, Москва; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443766> (Электронное издание)
8. Пчелина, О. В.; Предпринимательство, управление проектами и реклама в социальной сфере : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461622> (Электронное издание)
9. ; Социальное предпринимательство : учебное пособие.; Сибирский федеральный университет (СФУ), Красноярск; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497700> (Электронное издание)
10. ; Инновационное предпринимательство в России: тренды, инструменты и потенциал развития : монография.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498457> (Электронное издание)
11. Косьмин, А. Д.; Малое и среднее предпринимательство в Российской Федерации: компаративный анализ трендов и результативности : монография.; Креативная экономика, Москва; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498979> (Электронное издание)
12. ; Малое предпринимательство в экономике территорий : монография.; ФГБУН ВолНИЦ РАН, Вологда; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499612> (Электронное издание)
13. ; Ларионов, И. К.; Предпринимательство : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573196> (Электронное издание)
14. ; Социальное предпринимательство и некоммерческие организации: современное состояние, проблемы и перспективы развития в меняющемся мире : монография.; Креативная экономика, Москва; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599758> (Электронное издание)
15. Ларионов, И. К.; Предпринимательство: корпоративный и теневой ракурсы : монография.; Дашков

и К°, Москва; 2022; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=622074> (Электронное издание)

### **Печатные издания**

1. , Никитина, Н. Ю.; Предпринимательство : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2020 (84 экз.)
2. Аванесова, Г. А.; Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : [учеб. пособие для студентов по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение"].; Аспект Пресс, Москва; 2005 (16 экз.)
3. Морозов, М. А.; Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме : [учебник для вузов по специальности 230500 "Социально-культурный сервис и туризм"].; Академия, Москва; 2004 (17 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

1. eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. [www.dis.ru](http://www.dis.ru) - журнал Маркетинг в России и за рубежом
2. [www.apress.ru](http://www.apress.ru) - журнал Деловой квартал
3. [www.expert.ru](http://www.expert.ru) - журнал Эксперт
4. [www.4p.ru](http://www.4p.ru) - 4P МАРКЕТИНГ: е-журнал по маркетингу от ИД Гребенникова
5. [www.sostav.ru](http://www.sostav.ru) - Информационно-аналитический портал по маркетингу, рекламе и PR
6. [www.inforus.ru](http://www.inforus.ru) - Информационный сервер «ИНФОРУС»
7. [www.marketcenter.ru](http://www.marketcenter.ru) - Система межрегиональных маркетинговых центров
8. [www.russianfocus.ru](http://www.russianfocus.ru) - «Русский фокус» - еженедельный деловой журнал
9. [www.assessor.ru](http://www.assessor.ru) - АСЕССОР консалтинговая фирма
10. [www.gsk.ru](http://www.gsk.ru) - Госкомстат России. Основные социально-экономические показатели России. Российская государственная статистика (1802 г. – н.в.).
11. [www.stat.hse.ru](http://www.stat.hse.ru) - Базы данных экономической статистики РФ экономики
12. [www.rbc.rue](http://www.rbc.rue) - Росбизнесконсалтинг
13. <http://www1.fips.ru/wps/portal/Registers/> Реестр объектов интеллектуальной собственности Роспатента.
14. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Основы предпринимательской деятельности в сервисе

#### Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

		соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
--	--	--	--

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Сервисная деятельность**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Алабушева Наталия Сергеевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	культурологии и дизайна
2	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
3	Некрасов Станислав Николаевич	доктор философских наук, профессор	Профессор	культурологии и дизайна

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт**

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Алабушева Наталия Сергеевна, Старший преподаватель, культурологии и дизайна
- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Некрасов Станислав Николаевич, Профессор, культурологии и дизайна

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теоретические основы сервисной деятельности	
1.1	Сфера услуг в современном обществе	Индустриальное и постиндустриальное общество. Третья волна. Рентное общество. Пять признаков империализма и новые формы капитала. Человеческий капитал. Большая перезагрузка
1.2	Историческое развитие сервисной деятельности	Традиционное общество. Капитализм и потребление в рабовладельческих империях. Сословное общество и подставное потребление. Рождение массового общества. Товарный фетишизм.
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения	
2.1	Технологии реализации сервисной деятельности	Техника и технологии. Фирменный сервис. Обслуживание и быт.
2.2	Конфликты в сфере сервиса и их разрешения	Конфликтология. Антагонизмы. Производство и потребление. Потребление и обслуживание. Социокультурные основания противоречий.

2.3	Типология и сервисное поведение потребителей услуг	Поведение потребителей. Манипуляция поведением. НЛП и программирование.
2.4	Сервисная деятельность в рекламе	Замысел рекламного обращения. Инфографика. Зрительные элементы. Регулирование рекламной деятельности
2.5	Организация обслуживания. Основные компоненты	Система обслуживания. Технологии обслуживания. Индустрия обслуживания. Американский опыт. Специфика европейского сервиса. Азиатская традиция.
2.6	Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности	Государственное регулирование сервиса: модели. Скандинавская. американская, континентальная. Сервис и социальное государство. Сервис и гражданское общество. Правовое государство.
3	Этико-психологические аспекты сервисной деятельности	
3.1	Психологическая культура сервиса	Психологический климат в коллективе сервиса. Дистанция. Зонирование.
3.2	Этические основы сервисной деятельности	Корпоративная этика. Коллективизм и псевдоколлективизм. Групповой эгоизм.
3.3	Культура сервиса	Культура и цивилизация. Цивилизованность. Варварство. Современное варварство. Цивилизация выбрасывания. Зеленая экономика.
3.4	Эстетические аспекты сервисной деятельности	Эстетика словесного творчества. Эстетика обслуживания. Эстетика и катарсис.
3.5	Инновации в сфере сервиса	Автоматизация сервиса. Социальные противоречия в сфере сервиса: мигранты и рабочая сила. Человеческий капитал и инновации.

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	З-1 - Виды, специфику сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; структуру и теорию обслуживания с

				учетом природных и социальных факторов
--	--	--	--	---

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Сервисная деятельность

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Котлер, Ф., Ф.; Маркетинг: гостеприимство, туризм : учебник.; Юнити, Москва; 2015; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713> (Электронное издание)
2. Котлер, Ф., Ф., Суханова, М.; Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер : практическое пособие.; Альпина Паблишер, Москва; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279742> (Электронное издание)
3. Романович, Ж. А.; Сервисная деятельность : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687> (Электронное издание)
4. Охотина, Н. М.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (Электронное издание)
5. Руденко, Л. Л.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/99368.html> (Электронное издание)
6. Назаркина, В. А.; Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/91518.html> (Электронное издание)
7. Тётушкин, В. А.; Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие.; Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Тамбов; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/64569.html> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. Лавлок, Лавлок К., Безвенюк, Т. В., Медведь, О. И., Метоль, Н. Е., Шульпина, Н. В.; Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии; Вильямс, Москва ; СПб. ; Киев; 2005 (3 экз.)
2. Котлер, Ф.; Основы маркетинга. Краткий курс : [пер. с англ.]; Вильямс, Москва ; Санкт-Петербург ; Киев; 2012 (5 экз.)
3. Гантер, Б., Качанова, Н., Царук, Л., Андреева, И. В.; Типы потребителей: введение в психографику; Питер, Санкт-Петербург; 2001 (5 экз.)
4. Аванесова, Г. А.; Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 Соц.-культур. сервис и туризм, 230600 Домоведение.; Аспект Пресс, Москва; 2007 (11 экз.)
5. Лойко, О. Т.; Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупн. группы направлений "Сфера обслуживания".; Академия, Москва; 2008 (4 экз.)



6. Свириденко, Ю. П., Хмелев, В. В.; Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов высш. проф. учеб. заведений, обучающихся по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм".; Альфа-М : ИНФРА-М, Москва; 2011 (1 экз.)

7. , Романович, В. К.; Сервисная деятельность : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис".; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2006 (9 экз.)

8. Лойко, О. Т.; Сервисная деятельность : [учеб. пособие для вузов по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания"].; Академия, Москва; 2008 (12 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»<https://cyberleninka.ru/>

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Сервисная деятельность**

#### **Сведения об оснащении дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

<b>№ п/п</b>	<b>Виды занятий</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения</b>
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

3	Курсовая работа/ курсовой проект	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
4	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
5	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
6	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Менеджмент качества**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Васьков Дмитрий Александрович	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавате ль	истории России

**Рекомендовано учебно-методическим советом института** Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Васьков Дмитрий Александрович, Старший преподаватель, истории России

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теоретические основы менеджмента качества	
1.1	Эволюция и многоаспектность категории «КАЧЕСТВО»	Генезис и многоаспектность категории «качество». Качество в русской философии и культуре. Современные подходы к определению категории «качество». Эволюция методов управления качеством.
1.2	Концепции (теории) менеджмента качества	Система Эдварда Деминга. Цикл Деминга. Спираль качества Джозефа Джурана. Абсолюты Филиппа Кросби и система «ноль дефектов». Арманд Фейгенбаум. Теория тотального управления качеством. Кауру Исикава. «Семь инструментов контроля качества». Фаза планирования качества. Геничи Тагучи. Сигео Синго.
1.3	Всеобщее управление качеством (TQM) – новая философия бизнеса	Общая характеристика концепции TQM. Восемь основных принципов TQM: Ориентация организации на потребителя. Роль руководства. Вовлечение сотрудников. Процессный подход. Системный подход к управлению. Постоянное совершенствование. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.
1.4	Национальные модели управления качеством	Японские модели управления качеством. Европейские подходы к управлению качеством. Российский опыт управления качеством. Ассоциации в области управления качеством.

1.5	Правовое обеспечение качества	Система стандартизации: основные понятия, категории, классификации. Система стандартизации России. Система международных стандартов. Ассоциации (национальные и международные) в области качества.
2	Управление качеством	
2.1	Управление качеством	Обеспечение качества. «Петля качества». Инструменты контроля качества. Основные показатели качества продукта и их измерение. Квалиметрия.
2.2	Методы и инструменты управления качеством	Простые инструменты контроля качества: возникновение, роль, сущность. Метод структурирования функции качества (СФК) - QualityFunctionDeployment, QFD. Анализ видов и последствий потенциальных отказов - PotentialFailureModeandEffectsAnalysis, FMEA. «7 новых инструментов контроля качества»: назначение, создание и применение. Система «Экономное производство» (Lean Production). Концепция «Шесть сигм». Система «Упорядочение» или «5S». Бенчмаркинг. Экономика качества.
3	Качество услуг	
3.1	Качество в сфере услуг	Определение качества услуг. Модели качества услуг. Концепция воспринятого качества К.Грэнрооса. GAP-модель оценки качества услуг. Методика SERVQUAL как формализация описания качества услуги. Модель RBZ. Качество обслуживания, удовлетворенность клиентов и построение системы взаимоотношений в сфере услуг. Модели формирования конкурентных преимуществ в области качества обслуживания: Концепция «нейтральных зон» Ч.Бернарда; Модель Нориаки Кано; Концепция «10Р»; «Шесть касаний» Мусасино; RFM-анализ.
3.2	Качество обслуживания и производительность	Стандарты обслуживания. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг. Общероссийские стандарты качества. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг. Модели оценки качества услуги. Определения величины показателей качества. Гар-анализ (анализ расхождений). Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Воспитание навыков жизнедеятельности в условиях глобальных	целенаправленная работа с информацией для использования в	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной	ПК-3 - Способен оказать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере	У-2 - Выбирать методики анализа качества для контроля удовлетворенност

вызовов и неопределенностей	практических целях	успешной профессиональной деятельности	профессиональной деятельности	и клиента предоставляемым обслуживанием
-----------------------------	--------------------	--	-------------------------------	---

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Менеджмент качества

#### Электронные ресурсы (издания)

1. , Пономарева, , С. В.; Управление качеством процессов и продукции. Книга 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 221400 - управление качеством.; Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Тамбов; 2012; <http://www.iprbookshop.ru/64605.html> (Электронное издание)
2. , Пономарев, , С. В.; Управление качеством процессов и продукции. Книга 1. Введение в системы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах : учебное пособие.; Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Тамбов; 2012; <http://www.iprbookshop.ru/63913.html> (Электронное издание)
3. Пушкарева, , Н. А.; Управление качеством : учебное пособие для студентов направления подготовки 38.04.02 «менеджмент».; Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, Макеевка; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/114877.html> (Электронное издание)
4. , Ильенковой, , С. Д.; Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления.; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/109222.html> (Электронное издание)
5. Воронцова, , Н. В.; Управление качеством : учебное пособие для спо.; Профобразование, Саратов; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/106866.html> (Электронное издание)
6. , Давыдович, , А. Р.; Управление качеством : методическое пособие.; Сочинский государственный университет, Сочи; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/106596.html> (Электронное издание)
7. Гребенникова, , Н. М.; Всеобщее управление качеством : учебное пособие.; Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Тамбов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/99753.html> (Электронное издание)
8. ; Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие для спо.; Липецкий государственный технический университет, Профобразование, Липецк, Саратов; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/92832.html> (Электронное издание)
9. Колочева, , В. В.; Управление качеством услуг : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/91462.html> (Электронное издание)
10. , Комарова, , Н. М.; Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники; СОЛОН-ПРЕСС, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/90317.html> (Электронное издание)
11. Фрейдина, , Е. В.; Управление качеством : практикум.; Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», Новосибирск; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/87198.html> (Электронное издание)
12. Воронцова, , Н. В.; Всеобщее управление качеством : учебное пособие.; Самарский

государственный технический университет, ЭБС АСВ, Самара; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/83595.html> (Электронное издание)

13. Старцева, Т. Е., Асташева, Н. П., Антипова, Т. Н., Воейко, О. А., Исаев, В. Г., Гончаров, В. В., Жидкова, Е. А.; Управление качеством в современной инновационной среде : монография.; Научный консультант, Королёв; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/80809.html> (Электронное издание)

14. Эванс, Короткова, Э. М., Короткова, Э. М.; Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «менеджмент организации».; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/74947.html> (Электронное издание)

15. Смирнов, Э. А.; Управление качеством рекламы : учебное пособие.; Московский гуманитарный университет, Москва; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/8623.html> (Электронное издание)

16. Зинурова, Р. И.; Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития : монография.; Казанский национальный исследовательский технологический университет, Казань; 2016; <http://www.iprbookshop.ru/79300.html> (Электронное издание)

17. Дубицкий, Л. Г., Дедков, Н. П.; Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему. Часть 1; Академия стандартизации, метрологии и сертификации, Москва; 2013; <http://www.iprbookshop.ru/44231.html> (Электронное издание)

18. Дубицкий, Л. Г., Дедков, Н. П.; Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему. Часть 2; Академия стандартизации, метрологии и сертификации, Москва; 2013; <http://www.iprbookshop.ru/44232.html> (Электронное издание)

19. Минько, Э. В.; Менеджмент качества продукции и процессов : учебное пособие.; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/74226.html> (Электронное издание)

20. Дебердиева, Н. П.; Менеджмент качества : учебник.; Тюменский индустриальный университет, Тюмень; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/115044.html> (Электронное издание)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»<https://cyberleninka.ru/>

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Менеджмент качества**

### **Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
-------	--------------	---	---

1	Лекции	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Правовые основы профессиональной**  
**деятельности в сервисе**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт**

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Введение	Правовые документы регулирующие сферу сервиса: федеральные, региональные и локальные нормативно-правовые документы. Гражданский кодекс. Трудовой кодекс. Закон РФ "О рекламе". Закон РФ "О защите прав потребителей". Закон РФ "О СМИ".
2	Сервисное право	Сервисное право: предмет, принципы, методы, функции. Основания возникновения, изменения и прекращения сервисных правоотношений. Договор в сервисной деятельности. Виды договоров. Способы исполнения и прекращения договоров.
3	Нормативные документы по обслуживанию потребителей	Нормативные документы по обслуживанию потребителей. Закон РФ "О защите прав потребителей". Общая характеристика законодательства. Основные права потребителя. Защита прав в административном и судебном порядке. Исполнительное производство
4	Нормативные документы по обеспечению качества и безопасности услуг	Проблемы стандартизации и сертификации в сфере услуг. Государственное регулирование сервисных правоотношений. Лицензирование и налоговое регулирование в сфере сервиса. Техническое регулирование, его соотношение со стандартизацией и сертификацией. Ценообразование.
5	Авторское право в сфере услуг	Авторское право. Субъекты авторского права. Субъективные авторские права. Объекты авторского права. Свободное использование произведений. Свободное распространение

		защищённых авторским правом произведений. Защита авторских прав.
6	Нормативное регулирование в сфере рекламы и PR-коммуникаций	Федеральные законы регулирующие сферу рекламы и PR-коммуникаций: «О средствах массовой информации», «О государственной тайне», «Об информации, информатизации и защите информации», «О рекламе», «Об участии в международном информационном обмене» и др., а также Указы Президента постановления Правительства РФ и другие подзаконные акты.

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Формирование социально-значимых ценностей	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-6 - Способен применять в профессиональной сфере нормативные правовые акты в сфере сервиса	П-1 - Использовать правовые нормы в профессиональной и общественной деятельности

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Правовые основы профессиональной деятельности в сервисе

#### Электронные ресурсы (издания)

1. ; Договоры по выполнению работ и оказанию услуг : практикум по дисциплине «договорное право».; Российская таможенная академия, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/93182.html> (Электронное издание)
2. Суняев, Ю. В.; Договоры в коммерческой деятельности; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2009; <http://www.iprbookshop.ru/1663.html> (Электронное издание)
3. Козлова, Е. Б.; Договорное право: общие положения. Часть 1 : учебное пособие.; Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), Москва; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/47255.html> (Электронное издание)
4. Косовская, И. И.; Договорное право : учебное пособие.; Таганрогский институт управления и экономики, Таганрог; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/108078.html> (Электронное издание)
5. Перфилов, А. С.; Договорное право : учебно-методическое пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/91197.html> (Электронное издание)

6. , Богданова, , Е. В., Эриашвили, , Н. Д.; Договорное право : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «юриспруденция» и научной специальности 12.00.03 «гражданское право; предпринимательское право; семейное право; международное частное право».; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/81767.html> (Электронное издание)
7. Васничук, Р. Л.; Защита прав потребителей в сфере оказания услуг : монография.; Лаборатория книги, Москва; 2010; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=96900> (Электронное издание)
8. , Бычко, , М. А., Иванчик, , В. В., Восс, , Л. Ю.; Защита прав потребителей : практикум.; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/92688.html> (Электронное издание)
9. Панова, А. С.; Правовые основы подтверждения соответствия продукции, работ, услуг : учебное пособие.; Познание (Институт ЭУП), Казань; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257836> (Электронное издание)
10. , Мартынова, В. Л.; Правовые основы профессиональной деятельности: учебно-методический комплекс дисциплины : учебно-методический комплекс.; Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), Кемерово; 2014; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438784> (Электронное издание)
11. , Мартынова, , В. Л.; Правовые основы профессиональной деятельности : учебно-методический комплекс дисциплины по направлениям подготовки 51.03.01 (033000.62) «культурология», 44.03.02 (050400.62) «психолого-педагогическое образование», 38.03.02 (080200.62) «менеджмент», 43.03.01 (100100.62) «сервис», 43.03.02 (100400.62) «туризм», квалификация (степень) выпускника «бакалавр».; Кемеровский государственный институт культуры, Кемерово; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/55805.html> (Электронное издание)
12. Хомяков, В. И.; Правовое регулирование средств массовой информации и рекламы : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476726> (Электронное издание)
13. Вишнякова, , И. В.; Авторское право : учебное пособие.; Казанский национальный исследовательский технологический университет, Казань; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/79259.html> (Электронное издание)
14. Смоляров, М. В.; Авторское право: эволюция функционирования института в РФ, проблемы развития и международное сотрудничество : монография.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2021; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602220> (Электронное издание)
15. Энтин, В. Л.; Авторское право в виртуальной реальности (новые возможности и вызовы цифровой эпохи) : монография.; Статут, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497168> (Электронное издание)
16. , Крашенинников, П. В.; Гражданский кодекс Российской Федерации: Авторское право. Права, смежные с авторскими: постатейный комментарий к главам 69–71 : комментарий.; Статут, Москва; 2014; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450635> (Электронное издание)
17. Милославская, Е. Г.; Авторское право: краткий курс : учебное пособие.; Проспект, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276968> (Электронное издание)

### **Печатные издания**

1. Гущин, В. В., Свириденко, Ю. П.; Сервисное право : Учеб. пособие.; Маркетинг, Москва; 2002 (3 экз.)
2. , Дехтярь, Г. М.; Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма; Финансы и статистика : ИНФРА-М, Москва; 2008 (5 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

1. eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. СПС «Гарант» // [www.garant.ru](http://www.garant.ru).
2. СПС «Консультант» // [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
3. Сайт «Российской газеты» [www.rg.ru](http://www.rg.ru).
4. Сайт Правительства Российской Федерации [www.government.ru](http://www.government.ru).
5. Сайт Конституционного суда РФ [www.ksrf.ru](http://www.ksrf.ru).
6. Сайт Верховного Суда РФ: [http:// www.vsrfl.ru](http://www.vsrfl.ru).
7. Образовательный правовой портал «Юридическая Россия»: <http://law.edu.ru>.
8. Портал российского частного права: <http://www.privlaw.ru>.

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Правовые основы профессиональной деятельности в сервисе**

**Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

<b>№ п/п</b>	<b>Виды занятий</b>	<b>Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения</b>
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		<p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Стратегии управления предприятием в**  
**сервисе**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Резник Ирина Борисовна	кандидат искусствоведения, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт**

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Резник Ирина Борисовна, Доцент, культурологии и дизайна

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Стратегия и стратегический менеджмент.	Основные понятия и терминология. Виды стратегий. Философия, миссия и цели организации. Иерархия стратегий.
2	Видение и стратегические цели организации.	Видение и цели организации. Корпоративная культура. Стратегические цели организации. Стратегическая карта.
3	Корпоративные и конкурентные стратегии.	Типология стратегий. Эталонные стратегии. Конкурентные стратегии. Жизненный цикл компании. Ресурсы, компетенции и динамические способности организации.
4	Стратегический анализ внешней среды.	Цели и задачи анализа внешней среды. Модель 5 сил Портера. Pest -анализ. Swot-анализ. Матрица конкурентного профиля компании.
5	Стратегический анализ внутренней среды.	Цели и задачи анализа внутренней среды компании. Методика VRIO. Цепочка ценности Портера. Диаграмма Исикава. Swot-анализ.
6	Портфельный анализ.	Сущность портфельного анализа. Матрица McKinsey. Матрица BCG. Модель Hofer-Schendel.
7	Разработка стратегии.	Выбор и разработка стратегии. Матрица Ансоффа. Модель Томпсона-Стрикленда. Принципы формирования стратегии.
8	Стратегический инструментарий.	Сущность и единство стратегической и операционной деятельности. Концепция TQM. Модель 6 ячеек Вайсборда. Модель 7S McKinsey.



9	Отдельные инструменты разработки стратегии.	Бизнес-модель Остервальдера. КРІ в реализации стратегии. Сбалансированная система показателей.
---	---	--

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Стратегии управления предприятием в сервисе

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Сергеенко, Н. П.; Стратегический менеджмент; Лаборатория книги, Москва; 2010; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89726> (Электронное издание)
2. Марусева, И. В.; Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва|Берлин; 2019; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282> (Электронное издание)
3. Клименко, Л. В.; Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие.; Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Таганрог; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577773> (Электронное издание)
4. Васильева, , Е. А.; Маркетинг в сервисе : практикум.; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/72806.html> (Электронное издание)
5. Безрутченко, , Ю. В.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/75219.html> (Электронное издание)

6. Полухина, А. Н.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2012; <https://biblioclub.ru/index.phppage=book&id=277048> (Электронное издание)
7. Мальшина, Н. А.; Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/83144.html> (Электронное издание)
8. Долгов, А. И.; Стратегический менеджмент : учебное пособие.; ФЛИНТА, Москва; 2021; <https://biblioclub.ru/index.phppage=book&id=83145> (Электронное издание)
9. Томпсон, А. А., Соколова, М. И., Зайцев, Л. Г.; Стратегический менеджмент: искусство разработки и реализации стратегии : учебник.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.phppage=book&id=436856> (Электронное издание)
10. Михненко, П. А.; Стратегический менеджмент : учебник.; Университет Синергия, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.phppage=book&id=455434> (Электронное издание)
11. Кузнецов, Б. Т.; Стратегический менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления 080100.; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/71227.html> (Электронное издание)
12. Самогородская, М. И.; Стратегический менеджмент : практикум.; Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Воронеж; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/111488.html> (Электронное издание)

### **Печатные издания**

1. Томпсон, А. А., Зайцев, Л. Г., Соколова, М. И., Стрикленд, А. Дж.; Стратегический менеджмент: Искусство разработки и реализации стратегии : учебник для студентов вузов, обучающихся по экон. специальностям.; Банки и биржи : ЮНИТИ, Москва; 1998 (2 экз.)
2. Шилков, В. И., Кузнецова, Е. Ю.; Стратегические аспекты менеджмента : учеб. пособие [для студентов, обучающихся по специальности "Финансы и кредит"].; УГТУ-УПИ, Екатеринбург; 2001 (9 экз.)
3. Зуб, А. Т., Садовничий, В. А.; Стратегический менеджмент. Теория и практика : учеб. пособие для вузов.; Аспект Пресс, Москва; 2004 (5 экз.)
4. Гончаров, В. В., Емельянов, С. В.; В поисках совершенства управления: Руководство для высшего управленческого персонала в XXI веке : Опыт корпоративного, местного и государственного управления . : [в 4 т.]. Т. 2. ; МНИИПУ, Москва; 2006 (2 экз.)
5. Платонова, Н. А.; Маркетинг в сервисе : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Сервис" (квалификация "бакалавр").; Академия, Москва; 2012 (10 экз.)
6. Савельева, Н. А.; Стратегический менеджмент : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности 080507.65 "Менеджмент орг.".; Феникс, Ростов-на-Дону; 2012 (10 экз.)
7. Сироткин, С. А.; Стратегический менеджмент на предприятии : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 080200.62 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр").; ИНФРА-М, Москва; 2014 (27 экз.)
8. Курлыкова, А. В.; Стратегический менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080200.62 "Менеджмент" квалификация (степень) "бакалавр".; ИНФРА-М, Москва; 2013 (10 экз.)
9. Молчанова, О. П.; Стратегический менеджмент некоммерческих организаций : учебник для бакалавриата и магистратуры.; Юрайт, Москва; 2017 (13 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

### Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»<https://cyberleninka.ru/>

## 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Стратегии управления предприятием в сервисе

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
3	Курсовая работа/ курсовой проект	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
4	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

		<p>соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
5	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
6	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>