

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

Код модуля	Модуль
1158783	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	Алабушева Наталья Сергеевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	культурологии и дизайна
2	Белова Ольга Рудольфовна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	международной экономики и менеджмента
3	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
4	Васьков Дмитрий Александрович	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	истории России
5	Некрасов Станислав Николаевич	доктор философских наук, профессор	Профессор	культурологии и дизайна
6	Неуймина Ирина Васильевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	истории России
7	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 и стратегиям управления сервисными системами (управлению маркетинговой деятельностью предприятия, управлению качеством услуг)

## 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	Менеджмент качества	3
5	Правовые основы профессиональной деятельности в сервисе	2
6	Сервисная деятельность	3
7	Стратегии управления предприятием в сервисе	3
ИТОГО по модулю:		22

## 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. Технологии работы с клиентами</li><li>3. Технологии работы сервисной организации</li><li>4. Общие технологии управления ивентами</li><li>5. Инновационные технологии в сервисной деятельности</li><li>6. Управление технологическим ядром и внутриорганизационными отношениями</li><li>7. Организация деятельности предприятий сервиса в сфере креативных индустрий</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-3 - Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие	<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</p>

<p>инновационным потенциалом</p>	<p>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 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</p>

		<p>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-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>
<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>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-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>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>ПК-3 - Способен оказывать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</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>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</p>	<p>З-1 - Качественные показатели безопасности услуг, критерии уровня качества, факторы, оказывающие на него влияние, этапы</p>

	<p>обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>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</p>

		<p>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-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 норм, имеющихся ресурсов и ограничений</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, деятельности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>У-2 - Выбирать оптимальные способы решения профессиональных задач с учетом</p>

	<p>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-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-2 - Объяснять специфику и содержание профессиональных функций в организациях различного типа</p> <p>З-3 - Перечислить нормативные документы, содержащие требования к выполнению работником своих профессиональных функций</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</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</p>

<p>институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач</p>	<p>социального партнерства в достижении целей организации и решении профессиональных задач</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-6 - Способен применять в профессиональной сфере нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>З-1 - Основные источники правовой информации и информационных ресурсов, базовые методы правовых научных 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>
Сервисная деятельность	<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-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,</p>

		<p>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>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 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</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>институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ 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> <p>У-5 - Осуществлять экономическую и социальную экспертизу сервисной деятельности</p>
	<p>ПК-3 - Способен оказать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</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>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-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>ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<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>
	<p>ПК-14 - Способен понимать принципы</p>	<p>З-1 - Назвать информационное обеспечение: приложения и программы в сфере</p>

	<p>работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>управления проектами в сервисной деятельности</p> <p>З-4 - Знать специальное программное обеспечение, интернет-технологии; программные средства, позволяющие автоматизировать деятельность служб сервиса</p> <p>У-1 - Выбрать информационное обеспечение: приложения и программы в сфере управления проектами в сервисной деятельности исходя из поставленных целей и имеющихся ресурсов</p> <p>П-3 - Владеть практическими навыками, представления и защиты проекта с использованием программ презентаций</p>
<p>Стратегии управления предприятием 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-3 - Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения</p>	<p>З-1 - Изложить возможные способы решения проблем в профессиональной области деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в</p>

	<p>проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом</p>	<p>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-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.
Раздел 1 Тема 3	Разработка комплекса маркетинга	Товарно-ассортиментная политика: маркетинговые характеристики товара (услуги). Жизненный цикл товара (услуги). Понятие ассортимента и номенклатуры.

		<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>
<b>Раздел 1 Тема 4</b>	Организация и управление маркетингом	<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>
<b>Раздел 1 Тема 5</b>	Маркетинг в цифровую эпоху	<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>
<b>Раздел 2</b>	Комплексный анализ в системе маркетинга	
<b>Раздел 2 Тема 1</b>	Анализ рынка и рыночной конъюнктуры.	<p>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>
<b>Раздел 2 Тема 2</b>	Изучение потребителя в маркетинге	<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 лояльность. Классификация лояльности. Способы анализа и оценки существующих клиентов</p>

<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 выведения 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 внутренняя культура человека. Работа с жалобами</p>

		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. 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)
2. Васильева, Е. А.; Маркетинг в сервисе : практикум.; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/72806.html> (Электронное издание)
3. Назаркина, В. А., Штейнгольц, Б. И.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2009; <http://www.iprbookshop.ru/44953.html> (Электронное издание)
4. Гурова, Т. И., Фомина, Т. Т.; Маркетинг в сервисе : учебное пособие.; Московский городской педагогический университет, Москва; 2013; <http://www.iprbookshop.ru/26518.html> (Электронное издание)
5. Марусева, И. В.; Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282> (Электронное издание)
6. Помаз, И. В.; Маркетинг услуг. Практикум : учебное пособие.; Вышэйшая школа, Минск; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/90791.html> (Электронное издание)
7. Загорская, Л. М.; Маркетинг услуг : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/91228.html> (Электронное издание)
8. Юдина, А. И.; Инновационный менеджмент и маркетинг организаций сферы культуры. Оценка качества и прогнозирование социально-культурной деятельности : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 51.04.03 «социально-культурная деятельность», квалификация (степень) выпускника «магистр».; Кемеровский государственный институт культуры, Кемерово; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/93499.html> (Электронное издание)
9. Комиссарова, М. Н.; Разработка проектов: рекламный менеджмент и маркетинг : учебное пособие для спо.; Профобразование, Саратов; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/95594.html> (Электронное издание)
10. Клименко, Л. В.; Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие.; Издательство Южного федерального университета, Ростов-на-Дону, Таганрог; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/95785.html> (Электронное издание)
11. Жданова, Т. С.; «Ленивый» маркетинг. Принципы пассивных продаж; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/99366.html> (Электронное издание)
12. Гаранина, М. П.; Маркетинг : лабораторный практикум.; Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Самара; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/105023.html> (Электронное издание)
13. Старикова, М. С.; Маркетинг : учебное пособие.; Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, Белгород; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/106216.html> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. Платонова, Н. А.; Маркетинг в сервисе : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Сервис" (квалификация "бакалавр").; Академия, Москва; 2012 (10 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**

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность 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>Периферийное устройство</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>
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 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
3	Курсовая работа/ курсовой проект	<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>
4	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>
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 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Faculty EES</p>
6	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p>

		соответствии с количеством студентов Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr 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	к. искусствоведения	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	Вид воспитательной	Технология воспитательной	Компетенция	Результаты обучения
----------------------------	--------------------	---------------------------	-------------	---------------------

деятельности	деятельности	деятельности		
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; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282> (Электронное издание)
3. Столярова, И. Ю.; Менеджмент : учебное пособие.; Сочинский государственный университет, Сочи; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/106573.html> (Электронное издание)
4. Кожухова, А. Н.; Теоретический курс по дисциплине «Менеджмент» : учебное пособие.; Брянский государственный аграрный университет, Брянск; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/107923.html> (Электронное издание)
5. Маслак, Е. Н.; Музейный менеджмент : учебное пособие.; Издательство Южного федерального университета, Ростов-на-Дону, Таганрог; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/107963.html> (Электронное издание)
6. Наролина, Т. С.; Менеджмент : практикум.; Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Воронеж; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/108176.html> (Электронное издание)
7. Назаренко, А. В.; Менеджмент : учебное пособие.; Ставропольский государственный аграрный университет, Ставрополь; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/109365.html> (Электронное издание)
8. Бабкина, О. Н.; Менеджмент в некоммерческих организациях : учебное пособие по изучению дисциплины для бакалавров направления: 38.03.02 менеджмент.; АГРУС, Ставрополь; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/109388.html> (Электронное издание)
9. Щетининой, Е. Д.; Маркетинг и менеджмент в условиях цифровизации экономики : монография.;

Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, Белгород; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/110209.html> (Электронное издание)

10. Дорофеева, Л. И.; Менеджмент : учебник.; Ай Пи Ар Медиа, Москва; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/110571.html> (Электронное издание)

11. ; Креативный менеджмент : учебное пособие.; Омский государственный технический университет, Омск; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/115426.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.)

### **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 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Student EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Student EES

		<p>Рабочее место преподавателя</p> <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 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Student 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>Периферийное устройство</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Student 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 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Student 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 успешной 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. ; Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие.; Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, Ставрополь; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/76049.html> (Электронное издание)
3. , 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)
4. , 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)
5. ; Социальное предпринимательство : учебное пособие.; Сибирский федеральный университет (СФУ), Красноярск; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497700> (Электронное издание)
6. ; 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)
7. 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)
8. , Ларионов, И. К.; Предпринимательство : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573196> (Электронное издание)
9. ; 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)
10. 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.)

#### **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 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 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	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>
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 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**  
**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 вызовов и	целенаправленная работа с информацией для использования в практических	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной	ПК-3 - Способен оказать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной	П-1 - Применять методы контроля качества услуг, использовать стандарты и другую

неопределенность	целях	профессиональной деятельности	деятельности	нормативную документацию при оценке, контроле качества изделий, работ и услуг
------------------	-------	-------------------------------	--------------	---

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Менеджмент качества

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Акцораева, Н. Г.; Менеджмент качества инновационного продукта : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234> (Электронное издание)
2. Елагина, В. Б.; Менеджмент качества и основы бережливого производства : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612616> (Электронное издание)
3. ; Менеджмент качества в медицине : журнал.; РИА «Стандарты и качество», Москва; 2021; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=616844> (Электронное издание)
4. Минько, Э. В.; Менеджмент качества продукции и процессов : учебное пособие.; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/74226.html> (Электронное издание)
5. , Москвичева, Е. Л., Башарина, И. А., Терешин, А. А.; Методики оценки затрат на менеджмент качества : учебное пособие.; Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Самара; 2016; <http://www.iprbookshop.ru/90615.html> (Электронное издание)
6. Юдина, А. И.; Инновационный менеджмент и маркетинг организаций сферы культуры. Оценка качества и прогнозирование социально-культурной деятельности : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 51.04.03 «социально-культурная деятельность», квалификация (степень) выпускника «магистр».; Кемеровский государственный институт культуры, Кемерово; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/93499.html> (Электронное издание)
7. Дебердиева, Н. П.; Менеджмент качества : учебник.; Тюменский индустриальный университет, Тюмень; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/115044.html> (Электронное издание)
8. 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)
9. , 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)
10. Воронцова, Н. В.; Управление качеством : учебное пособие для спо.; Профобразование, Саратов; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/106866.html> (Электронное издание)
11. , Давыдович, А. Р.; Управление качеством : методическое пособие.; Сочинский государственный университет, Сочи; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/106596.html> (Электронное издание)
12. Гребенникова, Н. М.; Всеобщее управление качеством : учебное пособие.; Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Тамбов; 2019;

<http://www.iprbookshop.ru/99753.html> (Электронное издание)

13. , Тельманова, , А. С.; Управление качеством социально-культурной деятельности : практикум по дисциплине для обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 «социально-культурная деятельность», профиль «менеджмент социально-культурной деятельности», квалификация (степень) выпускника «бакалавр».; Кемеровский государственный институт культуры, Кемерово; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/95577.html> (Электронное издание)

14. Колочева, , В. В.; Управление качеством услуг : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/91462.html> (Электронное издание)

15. Фрейдина, , Е. В.; Управление качеством : практикум.; Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», Новосибирск; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/87198.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

<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 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	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 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>Периферийное устройство</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.
	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. Региональные 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. Вишнякова, И. В.; Авторское право : учебное пособие.; Казанский национальный исследовательский технологический университет, Казань; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/79259.html> (Электронное издание)
2. 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)
3. 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)
4. Шаблова, Е. Г., Шабловой, Е. Г.; Гражданское право. Гражданско-правовые договор : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/107030.html> (Электронное издание)

5. ; 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)
6. , Эриашвили, Н. Д., Богданов, Е. В.; Договорное право : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115033> (Электронное издание)
7. Перфилов, А. С.; Договорное право : учебно-методическое пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576454> (Электронное издание)
8. Козлова, Е. Б.; Договорное право : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=594792> (Электронное издание)
9. Брагинский, М. И.; Договорное право: общие положения : монография.; Статут, Москва; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601349> (Электронное издание)
10. Косовская, , И. И.; Договорное право : учебное пособие.; Таганрогский институт управления и экономики, Таганрог; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/108078.html> (Электронное издание)
11. 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)

#### **Печатные издания**

1. Гущин, В. В., Свириденко, Ю. П.; Сервисное право : Учеб. пособие.; Маркетинг, Москва; 2002 (3 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**

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 оснащенности 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 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	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 Периферийное устройство 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 Acadm 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

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Сервисная деятельность

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Руденко, Л. Л.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/99368.html> (Электронное издание)
2. Назаркина, В. А.; Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/91518.html> (Электронное издание)
3. 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)
4. ; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/63244.html> (Электронное издание)
5. Романович, Ж. А.; Сервисная деятельность : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687> (Электронное издание)
6. 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)

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

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность 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>
6	Курсовая работа/ курсовой проект	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</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>

		Подключение к сети Интернет	
--	--	-----------------------------	--

**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. Самогородская, М. И.; Стратегический менеджмент : практикум.; Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Воронеж; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/111488.html> (Электронное издание)
2. Гришина, С. А.; Стратегический менеджмент: проектный подход : учебное пособие.; Тульский государственный педагогический университет имени Л.Н. Толстого, Тула; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/107697.html> (Электронное издание)
3. Базиян, Н. Р.; Стратегический менеджмент; Юриспруденция, Москва; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/86541.html> (Электронное издание)
4. Левушкина, С. В.; Стратегический менеджмент : учебное пособие для вузов.; Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, Ставрополь; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/76122.html> (Электронное издание)
5. Томпсон, А. А., Зайцев, Л. Г., Соколова, М. И.; Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии : учебник для вузов.; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/74945.html> (Электронное издание)

6. Смирнова, И. Ю.; Стратегический менеджмент : методическое пособие (курс лекций).; Университет экономики и управления, Симферополь; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/73283.html> (Электронное издание)

7. Сбоева, И. А.; Стратегический маркетинг инновационного продукта : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560559> (Электронное издание)

8. Котляревская, И. В.; Стратегический маркетинг : учебное пособие.; Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, Екатеринбург; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/68479.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**

### **Стратегии управления предприятием 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 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	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 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>Периферийное устройство</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>