МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в индустрии туризма
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Сущинская М.Д.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ....4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ....4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА....5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ....6
7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины....6
7.2 Организация самостоятельной работы....6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ....7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины....8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса....9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ....9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Задачи:

- изучение основных понятий, категорий, принципов организации производства услуг;
- изучение основных концепций сервисного менеджмента;
- характеристика особенностей целевой, ресурсной, технологической составляющих производства услуг;
- освоение специфических подходов, инструментов и методов управления организации сферы услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ «Управление организацией сферы услуг» относится к выборным дисциплинам Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-8 – готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме	Второй уровень (углубленный) (ПК-8) –2	Декомпозиция III Знать: алгоритм и инструменты проектирования сервисной системы предприятия сферы услуг и индустрии туризма; прикладные методы исследования качества услуги потребительских запросов на предприятиях сферы услуг и индустрии туризма З2 (III) (ПК-8) Уметь: использовать инструменты проектирования для формирования и анализа сервисной системы организации сферы услуг и индустрии туризма; использовать различные прикладные методы исследования и мониторинга качества услуг и потребительских запросов. У2 (III) (ПК-8) Владеть: - навыками применения прикладных методов исследования (в т.ч. метода диаграммного проектирования) сервисной системы для формулирования направлений развития сервисного предприятия с учетом запросов потребителей В2 (III) (ПК-8)
ПК-10 – готовностью к разработке	Второй уровень (углубленный)	Декомпозиция III Знать: модель формирования концепции услуги; проблемные области менеджмента в организации

туристского продукта на основе современных технологий	(ПК-10) –2	сферы услуг и индустрии туризма, связанные с обслуживанием потребителей и со свойствами услуг З2 (III) (ПК-10) Уметь: анализировать и формировать концепцию услуги, учитывающую особенности целевой и ресурсной составляющих деятельности предприятия сферы услуг и индустрии туризма, а также запросы потребителей услуг; применять способы решения производственно-технологических проблем организаций сферы услуг и индустрии туризма, связанные с обслуживанием потребителей и со свойствами услуг. У2 (III) (ПК-10) Владеть: навыками анализа и формирования концепции услуги, учитывающей особенности целевой и ресурсной составляющих деятельности предприятия сферы услуг и индустрии туризма, а также запросы потребителей услуг; способами решения производственно-технологических проблем организаций сферы услуг и индустрии туризма, связанных с обслуживанием потребителей и со свойствами услуг В2 (III) (ПК-10)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость по дисциплине составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен - 6 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*6*	*4*	*5*
1. Сущность услуг и их место в социально-экономической системе	8	8	-	16
2. Управление сервисной системой предприятия сферы услуг	8	8	-	20
3. Проектирование сервисной системы	8	8	-	16
4. Управление качеством услуг	8	4	-	12
5. Особенности маркетинга в сфере услуг	8	4	-	8
Всего по дисциплине:	**40**	**32**	**-**	**72**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Сущность услуг и их место в социально-экономической системе. Основные тенденции развития сферы услуг. Место услуг в мировой экономике. Факторы,

определяющие новую роль услуг в современном обществе. Характеристика понятий «услуга» и «сфера услуг». Сфера услуг: её функциональное назначение, секторальный и отраслевой состав и субъекты деятельности. Понятие и сущность услуги. Классификация услуг. Проблемные области менеджмента, связанные со свойствами услуг.

Тема 2. Управление сервисной системой предприятия сферы услуг

Особенности производственной системы в сфере услуг. Модель «SERVUCTION». Характеристика основных элементов сервисной системы. Особенности управления ресурсной составляющей производства услуг. Специфика управления мощностью предприятия сферы услуг. Средства обеспечения гибкости мощностей. Основные подходы к управлению спросом и предложением на предприятии сферы услуг. Аутсорсинг как способ разрешения специфических проблемных областей менеджмента в сфере услуг.

Тема 3. Проектирование сервисной системы

Основные подходы к проектированию сервисной системы. Их взаимосвязь с особенностями услуг и требованиями к ресурсному обеспечению. Основные координаты формирования сервисной системы. Этапы проектирования сервисной системы и их содержательная характеристика. Визуализация системы операций и схематичное представление в виде структурной схемы сервисного процесса - сервисного плана. Назначение и использование сервисного плана в управленческой практике.

Тема 4. Управление качеством услуг

Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг. Современная трактовка «качества» услуги. Особенности оценки качества услуг на предприятиях сферы услуг. Использование стандартов качества. Подходы и инструменты к оценке качества услуги, реализующих теорию разрывов ожидаемого и воспринятого качества. Применение инструментов теоретических моделей для мониторинга и управления сервисной системой. Основные способы мониторинга качества услуг.

Тема 5. Особенности маркетинга в сфере услуг. Комплекс маркетинга в сфере услуг. Состав маркетингового комплекса в сфере услуг и характеристика его элементов. Разработка концепции услуги на его основе. Модель «Сервисный треугольник» и концепции маркетинга, используемые в сфере услуг. Понятия и взаимосвязь внешнего маркетинга, внутреннего маркетинга и маркетинга взаимоотношений в сфере услуг. Формы и методы формирования партнерских отношений. Методы формирование лояльности потребителей. Методы формирования лояльности персонала.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1	ПЗ. Разработка мер по преодолению негативных последствий свойств услуг	Анализ конкретных ситуаций
1	СЗ. Сущность и свойства услуг в контексте управленческой проблематики.	Педагогические игровые упражнения
2	ПЗ. Разработка мер по согласованию спроса и предложения на услуги конкретного предприятия на основе различных ресурсов.	Анализ конкретных ситуаций
2	ПЗ. Использование аутсорсинга для согласования спроса и предложения в сфере услуг	Анализ конкретных ситуаций
3	СЗ. Преимущества и недостатки различных подходов к проектированию сервисной системы	Тематическая дискуссия
3.	ПЗ. Анализ сервисного процесса на основе использования формы	Анализ конкретных

	сервисного плана деятельности конкретного предприятия сферы услуг.	ситуаций
4.	СЗ. Формирование обратной связи с потребителем как инструмент мониторинга качества услуг	Анализ конкретных ситуаций
5.	ПЗ. Формирование концепции услуги конкретной организации сферы услуг.	Анализ конкретных ситуаций

*ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2 Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1	Подготовка к практическому занятию «Разработка мер по преодолению негативных последствий свойств услуг»
1	Подготовка к проверочной работе по теме «Сущность и свойства услуг в контексте управленческой проблематики».
2	Подготовка к практичемкому занятию «Разработка мер по согласованию спроса и предложения на услуги конкретного предприятия на основе различных ресурсов».
2.	Подготовка к семинарскому занятию «Использование аутсорсинга для согласования спроса и предложения в сфере услуг»
3	Подготовка к семинарскому занятию «Преимущества и недостатки различных подходов к проектированию сервисной системы»
3	Подготовка к практическому занятию «Анализ сервисного процесса на основе использования формы сервисного плана деятельности конкретного предприятия сферы услуг»
4.	Подготовка к практическому занятию «Формирование обратной связи с потребителем как инструмент мониторинга качества услуг»
5.	Подготовка к практическому занятию «Формирование концепции услуги конкретной организации сферы услуг».
1- 4	*Выполнение заданий, входящих в контрольные мероприятия БРС:* Выполнение контрольной точки № 1 «Разработка мер по преодолению негативных последствий свойств услуг» , Выполнение контрольной точки № 2 «Сервисный план предприятия сферы услуг»
	Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление организацией сферы услуг» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Тематическая дискуссия (тема 3)
- Педагогические игровые управжнения (тема 1)
- Анализ конкретных ситуаций (тема 1-5).

1. Тематическая дискуссия

Тематическая дискуссия - собой способ обсуждения вопроса темы спорного или проблемного характера в учебной группе, организуемого, как правило, в форме группового обсуждения или дебатов.

2. Педагогические игровые управжнения

Педагогические игровые управжнения – разновидность развлекательных игр (викторины, конкурсы, кроссворды и пр.),в которых в качестве игрового используется учебный материал.

3. Анализ конкретных ситуаций

Анализ конкретных ситуаций – анализ предложенной ситуации как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебного занятия дается оценка, в т.ч. для формирования направлений

решения выявленных проблем.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
1.Сущинская М.Д. Управление организацией сферы услуг : учебное пособие / М.Д.Сущинская.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 64 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	основная	55	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
2.Моисеева Н.К. Управление операционной средой организации : учебник.— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014 .— 336 с.	основная	-	ЭБС ZNANIUM
3.Морозов М.А. Экономика организации туризма : Учебник / Морозов М. А., Морозова Н. С. — 5-е изд., испр. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 291 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт
4.Диянова С.Н. Маркетинг сферы услуг: Учебное пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - Москва : Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 192 с.	дополнительная		ЭБС ZNANIUM.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).