

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ С.Т. Князев  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ  
ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
<b>Модуль</b> <i>Технологии сервисной деятельности</i>	<b>Код модуля 1123492</b>
<b>Образовательная программа</b> <i>Государственное и муниципальное управление</i>	<b>Код ОП 38.03.04/01.02</b>
<b>Траектория образовательной программы (ТОП)</b>	
<b>Направление подготовки</b> <i>Государственное и муниципальное управление</i>	<b>Код направления и уровня подготовки...</b> <i>38.03.04</i>
<b>Уровень подготовки</b> <i>Бакалавриат</i>	
<b>ФГОС ВО</b>	<b>Реквизиты приказа Минобрнауки РФ об утверждении ФГОС ВО:</b> <i>10.12.2014, № 1567</i>

СОГЛАСОВАНО

ДИРЕКЦИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ  
ПРОГРАММ

Екатеринбург, 2016

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	ФИО	Ученая степень, ученое звание	Должность	Кафедра	Подпись
1	Кульминская А.В.	Кандидат социологических наук	доцент	Социологии и технологий государственного и муниципального управления	

**Руководитель модуля**

Кульминская А.В.

**Рекомендовано учебно-методическим советом института государственного управления и предпринимательства**

Председатель учебно-методического совета  
Протокол № 7 от 16.03.2016 г.

А.А. Яшин

**Согласовано:**

Дирекция образовательных программ

**Руководитель образовательной программы (ОП)**

А. А. Айвазян

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## 1.1. Объем модуля, 12 з.е.

## 1.2. Аннотация содержания модуля

Дисциплины модуля: «Менеджмент услуг», «Маркетинг услуг», «Проекты внедрения и продвижения услуг», «Проектирование новых услуг». Предметная область модуля ориентирована на формирование у будущих специалистов знаний об основных потребностях человека и общества, структуре обслуживания, с учетом природных и социальных факторов; на развитие умений анализировать и оценивать социально-значимые явления, события, процессы; на владение основными методами количественного анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования, технологиями проектирования – в рамках управления услугами.

## 2. СТРУКТУРА МОДУЛЯ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ ПО ДИСЦИПЛИНАМ

### Для очной формы обучения

Наименования дисциплин с указанием, к какой части образовательной программы они относятся: базовой (Б), вариативной – по выбору вуза (ВВ), вариативной - по выбору студента (ВС).		Семестр изучения	Объем времени, отведенный на освоение дисциплин модуля							
			Аудиторные занятия, час.				Самостоятельная работа, включая все виды текущей аттестации, час.	Промежуточная аттестация (зачет, экзамен), час.	Всего по дисциплине	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего			Час.	Зач. ед.
1.	(ВС) Маркетинг услуг	7	17	17	-	34	56	Э, 18	108	3
2.	(ВС) Менеджмент услуг	7	17	17	-	34	56	Э, 18	108	3
3.	(ВС) Проектирование новых услуг	8	10	20	-	30	60	Э, 18	108	3
4.	(ВС) Проекты продвижения и внедрения услуг	8	10	20	-	30	74	3, 4	108	3
<b>Всего на освоение модуля</b>			54	74	-	128	246	58	432	3

### Для заочной формы обучения

Наименования дисциплин с указанием, к какой части образовательной программы они относятся: базовой (Б), вариативной – по выбору вуза (ВВ), вариативной - по выбору студента (ВС).		Семестр изучения	Объем времени, отведенный на освоение дисциплин модуля							
			Аудиторные занятия, час.				Самостоятельная работа, включая все виды текущей аттестации, час.	Промежуточная аттестация (зачет, экзамен), час.	Всего по дисциплине	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего			Час.	Зач. ед.
5.	(ВС) Маркетинг услуг	9	4	8	-	12	78	Э, 18	108	3
6.	(ВС) Менеджмент услуг	9	4	8	-	12	78	Э, 18	108	3
7.	(ВС) Проектирование новых услуг	9	4	8	-	12	78	Э, 18	108	3
8.	(ВС) Проекты продвижения и внедрения услуг	9	4	8	-	12	92	3, 4	108	3
<b>Всего на освоение модуля</b>			16	32	-	48	326	58	432	3

### 3. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИН В МОДУЛЕ

3.1.	Пререквизиты и постреквизиты в модуле	Маркетинг услуг, менеджмент услуг; Проектирование новых услуг, проекты продвижения и внедрения услуг
3.2.	Кореквизиты	Маркетинг услуг, менеджмент услуг; Проектирование новых услуг, проекты продвижения и внедрения услуг

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ

#### 4.1. Планируемые результаты освоения модуля и составляющие их компетенции

Коды ОП, для которых реализуется модуль	Планируемые в ОХОП результаты обучения -РО, которые формируются при освоении модуля	Компетенции в соответствии с ФГОС ВО, а также дополнительные из ОХОП, формируемые при освоении модуля
38.03.04/01.02	<b>РО-08</b> - Способность использовать теорию и технологии современного управления в профессиональной деятельности	<b>ПК-24</b> - владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам <b>ДПК-4</b> - владение социальными технологиями и приемами, обеспечивающими планирование, разработку и оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

#### 4.2. Распределение формирования компетенций по дисциплинам модуля

Дисциплины модуля			<b>ПК-24</b>	<b>ДПК-4</b>
1.	<b>(ВС)</b> Маркетинг услуг		+	+
2.	<b>(ВС)</b> Менеджмент услуг		+	+
3.	<b>(ВС)</b> Проектирование новых услуг		+	+
4.	<b>(ВС)</b> Проекты продвижения и внедрения услуг		+	+

### 5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО МОДУЛЮ

*не предусмотрено*

## 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ МОДУЛЯ

Номер листа изменений	Номер протокола заседания проектной группы модуля	Дата заседания проектной группы модуля	Всего листов в документе	Подпись руководителя проектной группы модуля

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**МАРКЕТИНГ УСЛУГ**

Перечень сведений о рабочей программе дисциплины	Учетные данные
<b>Модуль</b> <i>Технологии сервисной деятельности</i>	<b>Код модуля 1123492</b>
<b>Образовательная программа</b> <i>Государственное и муниципальное управление</i>	<b>Код ОП 38.03.04/01.02</b>
<b>Направление подготовки</b> <i>Государственное и муниципальное управление</i>	<b>Код направления и уровня подготовки 38.03.04.</b>
<b>Уровень подготовки</b> <i>бакалавриат</i>	
<b>ФГОС ВО</b>	<b>Реквизиты приказа Минобрнауки РФ об утверждении ФГОС ВО: 10.12.2014, № 1567</b>

Екатеринбург, 2016

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	ФИО	Ученая степень, ученое звание	Должность	Кафедра	Подпись
1	Якурнова Людмила Степановна	к.ф.н., доцент	Доцент	Социологии и технологий государственного и муниципального управления	
2	Белова Ольга Рудольфовна	-	Ст. преподаватель	Социологии и технологий государственного и муниципального управления	

**Руководитель модуля**

А.В.Кульминская

**Рекомендовано учебно-методическим советом** *Института государственного управления и предпринимательства*

Председатель учебно-методического совета  
Протокол №8 от 13.04.2016 г.

А.А. Яшин

**Согласовано:**

Дирекция образовательных программ

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ МАРКЕТИНГ УСЛУГ

## 1.1. Аннотация содержания дисциплины

Дисциплина «Маркетинг услуг» относится к вариативному модулю по выбору студентов «Технологии сервисной деятельности» в рамках ИОТ «Социальная политика» по направлению подготовки 38.03.04. «Государственное и муниципальное управление».

В результате изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы системные знания, умения и навыки в области маркетинга сервисных организаций. Дисциплина «Маркетинг услуг» направлена на ознакомление студентов с современными российскими и международными тенденциями в области теории и практики использования маркетинга услуг в сфере государственного и муниципального управления в условиях рыночной экономики; обучение практическому использованию технологии маркетинга услуг в будущей профессиональной деятельности студентов.

Дисциплина «Маркетинг услуг» включает в себя широкий спектр теоретического и практического материала с ориентацией на использование его в профессиональной деятельности будущих специалистов. Содержание курса раскрывает с научной точки зрения особенности современных подходов к пониманию маркетинга услуг и специфику управления маркетинговой деятельностью. Использование в ходе реализации курса активных технологий обучения дает возможность студентам увидеть неразрывную связь теории и практики современного маркетинга в сфере государственных и муниципальных услуг.

## 1.2. Язык реализации программы - русский

## 1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Результат обучения в рамках дисциплины: РО-08 - Способность использовать теорию и технологии современного управления в профессиональной деятельности.

Для этого в рамках курса у студента должны сформироваться следующие компетенции:

**ПК-24** - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

**ДПК-4** - владение социальными технологиями и приемами, обеспечивающими планирование, разработку и оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

В результате освоения дисциплины студент должен:

### **Знать:**

- особенности услуги как результата операционной деятельности организации;
- современные принципы организации работы персонала с клиентами– потребителями услуг (CRM-системы)
- особенности функционирования рынка услуг;
- цели, принципы, функции, сферы применения объектов, средств и методов маркетинга, маркетинговой среды и ее анализа, маркетинговых исследований, организации деятельности маркетинговых служб;
- маркетинговые коммуникации;
- содержание маркетинговой концепции управления;
- теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации;
- факторы, влияющие на ценообразование на услуги, оказываемые организациями.

### **Уметь:**

- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- организовывать работу персонала с клиентами-потребителями услуг на основе CRM-систем;
- выявлять, формировать и удовлетворять потребности, применять средства и методы маркетинга, анализировать маркетинговую среду организации и конъюнктуру рынка;
- организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.



**Владеть:**

- методами работы с клиентами-потребителями услуг на основе CRM-систем;
- методами и средствами выявления и формирования спроса потребителей, сбора, обработки и анализа маркетинговой информации; умением проводить маркетинговые исследования;
- умениями осуществлять выбор каналов распределения, поставщиков и торговых посредников, заключать договоры и контролировать их исполнение;
- методами разработки и реализации маркетинговых программ.

**1.4. Объем дисциплины***Таблица 1*

*Объем дисциплины для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии*

№ п/п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	7
1.	<b>Аудиторные занятия</b>	<b>34</b>	<b>34,00</b>	<b>34</b>
2.	Лекции	17	17,00	17
3.	Практические занятия	17	17,00	17
4.	Лабораторные работы	-	-	-
5.	<b>Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации</b>	<b>56</b>	<b>5,10</b>	<b>56</b>
6.	<b>Промежуточная аттестация</b>	18	<b>2,33</b>	Экзамен, 18
7.	<b>Общий объем по учебному плану, час.</b>	108	41,43	108
8.	<b>Общий объем по учебному плану, з.е.</b>	3	3	3

*Таблица 2*

*Объем дисциплины для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии*

№ п/п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	9
1.	<b>Аудиторные занятия</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
2.	Лекции	4	4	4
3.	Практические занятия	8	8	8
4.	Лабораторные работы	-	-	-
5.	<b>Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации</b>	<b>78</b>	<b>1,8</b>	<b>78</b>
6.	<b>Промежуточная аттестация</b>	18	<b>2,33</b>	18, э
7.	<b>Общий объем по учебному плану, час.</b>	108	16,13	108
8.	<b>Общий объем по учебному плану, з.е.</b>	3		3

Таблица 3

Объем дисциплины для студентов заочной формы обучения [ускоренная программа], в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии [ускоренная программа]

№ п/п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	5
1.	Аудиторные занятия	12	12	12
2.	Лекции	4	4	4
3.	Практические занятия	8	8	8
4.	Лабораторные работы	-	-	-
5.	Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации	78	1,8	78
6.	Промежуточная аттестация	18	2,33	18, э
7.	Общий объем по учебному плану, час.	108	16,13	108
8.	Общий объем по учебному плану, з.е.	3		3

## 2. СОДЕЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
<b>P1</b>	<b><i>Сфера услуг в рыночной экономике</i></b>	
<b>P1.T1</b>	Особенности, классификация и значение услуг в современной экономике и государственном муниципальном управлении	Развитие сферы услуг. Специфика развития сферы услуг в России и в государственном и муниципальном управлении. Этапы развития услуг в России. Услуги в СССР. Постсоветский период.
<b>P1.T2</b>	Природа, характеристика и концепции услуг	Рынок услуг и его особенности. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
<b>P2</b>	<b><i>Особенности маркетинга услуг</i></b>	
<b>P2.T1</b>	Специфика и развитие концепции маркетинга услуг	Основные понятия маркетинга услуг. Эволюция маркетинга услуг. Модели маркетинга услуг: Д.Ратмела, К.Гренроса, М.Битнер, Ф.Котлера, К.Лавлока. Сущность маркетинга услуг. Концепции маркетинга услуг. Комплекс маркетинга услуг. Особенности маркетинга услуг.
<b>P2.T2</b>	Качество в сфере услуг и стандарты обслуживания	Понятие качества услуг, основные критерии его оценки. Ожидания потребителей. Контроль удовлетворенности потребителя. Стандарты обслуживания. Модели качества услуги. «Модель расхождений» (gap-анализ). Характеристики качества услуг (модель SERVQUAL). Модель Н.Кано. Качество и долгосрочные отношения с клиентами.
<b>P2.T3</b>	Потребительское поведение в сфере услуг	Изучение потребителей услуг. Специфические аспекты покупки услуг. Покупательские риски и

		пути их уменьшения. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
<b>P3.T4</b>	Сегментация и позиционирование в маркетинге услуг	Особенности сегментации рынка услуг. Выбор целевого рынка. Позиционирование и дифференциация услуги на рынке.
<b>P3</b>	<b>Комплекс маркетинга в сфере услуг</b>	
<b>P3.T1</b>	Товарная и ассортиментная политика в сфере услуг	Услуга как товар. Атрибуты услуги. Жизненный цикл услуги. Разработка и создание новых услуг. Ценность услуги. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Характеристика ассортимента услуг. Марочная политика в сфере услуг.
<b>P3.T2</b>	Ценовая политика в сфере услуг	Особенности ценообразования в сфере услуг. Виды стратегий. Ценовая политика в сфере услуг. Методы ценообразования в сфере услуг. Виды цен.
<b>P3.T3</b>	Система распределения в сфере услуг	Каналы распределения и его особенности в сфере услуг. Характеристика методов распределения услуг.
<b>P3.T4</b>	Коммуникативная политика в сфере услуг	Особенности коммуникативной политики в области услуг. Комплекс продвижения услуг. Методы оценки эффективности продвижения услуг. Методы стимулирования сбыта услуг.
<b>P3.T5</b>	Процесс как элемент комплекса маркетинга услуг	Сущность процесса как элемента маркетинга услуг. Подходы к процессу оказания услуг. Элементы процесса оказания услуг.
<b>P3.T6</b>	Персонал как элемент маркетинга услуг	Профессиональное поведение работника сферы услуг. Стиль и культура обслуживания клиентов. Профессиональная этика персонала в сфере услуг. Внутренний маркетинг.
<b>P3.T7</b>	Физическое окружение услуги	Критерии оценки физического окружения услуги. Эстетическая характеристика внешнего оформления помещения, интерьера рабочего места предприятий услуг. Внешний вид персонала предприятия услуг.

### 3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ

#### 3.1. Распределение аудиторной нагрузки и мероприятий самостоятельной работы по разделам дисциплины

Таблица 1

Для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

Объем модуля (зач.ед.): 12  
Объем дисциплины (зач.ед.): 3

Раздел дисциплины			Аудиторные занятия (час.)				Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)				Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)												Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовка к промежуточной аттестации и по дисциплине (час.)		Подготовка в рамках дисциплины к промежуточной аттестации по модулю (час.)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
								Всего (час.)	Лекция	Практ., семинар, занятие	Лабораторное занятие И/и семинар, семинар-конфер., коллоквиум (магистратура)	Всего (час.)	Домашняя работа*	Графическая работа*	Реферат, эссе, творч. работа*	Проектная работа*	Расчетная работа, разработка программного продукта*	Расчетно-графическая работа*	Домашняя работа на иностр. языке*	Перевод инояз. литературы*	Курсовая работа*	Курсовой проект*	Всего (час.)	Контрольная работа*	Коллоквиум*																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
P1	Сфера услуг в рыночной экономике	11	3	2	1		8	8	4	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								</

\*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.) без учета промежуточной аттестации»

*Таблица 2*

Для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

Объем модуля (зач.ед.): 12  
Объем дисциплины (зач.ед.): 3

Раздел дисциплины			Аудиторные занятия (час.)				Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																							
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)				Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)												Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовока к промежуточн ой аттестаци и по дисципли не (час.)		Подготовк а в рамках дисциплин ы к промежуто чной аттестации по модулю (час.)	
								Всего (час.)	Лекция	Прак-т., семинар. занятие	Лабораторное занятие Н/и семинар, семинар-конфер., коллоквиум (магистратура)	Всего (час.)	Домашняя работа*	Графическая работа*	Реферат, эссе, творч. работа*	Проектная работа*	Расчетная работа, разработка программного продукта*	Расчетно-графическая работа*	Домашняя работа на иностр. языке*	Перевод инояз. литературы*	Курсовая работа*	Курсовой проект*	Всего (час.)	Контрольная работа*	Коллоквиум*	Зачет	Экзамен	Интегрированный экзамен по модулю	Проект по модулю	
P1	Сфера услуг в рыночной экономике	12	0	0	0		12	12	6	6																				
P1.T1	Особенности, классификация и значение услуг в современной экономике и государственном муниципальном управлении	6	0	0	0		6	6	3	3																				
P1.T2	Природа, характеристика и концепции услуг.	6	0	0	0		6	6	3	3																				
P2	Особенности маркетинга услуг	32	6	2	4		26	24	12	12													2	1						
P2.T1	Специфика и развитие концепции маркетинга услуг	11	3	1	2		8	6	3	3													2	1						
P2.T2	Качество в сфере услуг и стандарты обслуживания	8	2	0	2		6	6	3	3																				
P2.T3	Потребительское поведение в сфере услуг	7	1	1	0		6	6	3	3																				
P2.T4	Сегментация и позиционирова-ние в маркетинге услуг	6	0	0	0		6	6	3	3																				
P3	Комплекс маркетинга в сфере услуг	46	6	2	4		40	34	14	20			6	1																
P3.T1	Товарная и ассортиментная политика в сфере услуг	14	3	1	2		11	5	2	3			6	1																
P3.T2	Ценовая политика в сфере услуг	5	0	0	0		5	5	2	3																				
P3.T3	Система распределения в сфере услуг	7	2	0	2		5	5	2	3																				
P3.T4	Коммуникативная полититка в сфере услуг	5	0	0	0		5	5	2	3																				
P3.T5	Процесс как элемент комплекса маркетинга услуг	6	1	1	0		5	5	2	3																				
P3.T6	Персонал как элемент маркетинга услуг	5	0	0	0		5	5	2	3																				
P3.T7	Физическое окружение услуги	4	0	0	0		4	4	2	2																				
	Всего (час), без учета промежуточной аттестации:	90	12	4	8	0	78	70	32	38	0	0	6,0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	2,0	2	0					
	Всего по дисциплине (час.):	108	12	12			96	В т.ч. промежуточная аттестация												0	18	0	120							

\*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.)» без учета промежуточной аттестации

*Таблица 3*

Для студентов заочной формы обучения (ускоренная программа), в т.ч. при использовании ДТО (ускоренная программа)

Объем модуля (зач.ед.): 12  
Объем дисциплины (зач.ед.): 3

[illegible]

#### 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

##### 4.1.Лабораторные работы

*не предусмотрено*

##### 4.2.Практические занятия

*4.2.1. Для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии*

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
P1.T2	1	Специфика и развитие концепции маркетинга услуг. Качество в сфере услуг и стандарты обслуживания	1
P2.T1	1	Потребительское поведение в сфере услуг	1
P2.T2	2	Сегментация и позиционирование в маркетинге услуг	1
P2.T3	2	Товарная и ассортиментная политика в сфере услуг	1
P3.T1	3, 4	Система распределения в сфере услуг	3
P3.T2	4, 5	Коммуникативная политика в сфере услуг	2
P3.T3	5, 6	Процесс как элемент комплекса маркетинга услуг	2
P3.T4	6, 7	Коммуникативная политика в сфере услуг	2
P3.T5	7, 8	Процесс как элемент комплекса маркетинга услуг	2
P3.T6	9	Персонал как элемент маркетинга услуг	1
P3.T7	9	Физическое окружение услуги	1
<b>Всего:</b>			<b>17</b>

*4.2.2. Для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии*

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
P2.T1	1	Специфика и развитие концепции маркетинга услуг. Качество в сфере услуг и стандарты обслуживания	2
P2.T2	2	Потребительское поведение в сфере услуг	2
P3.T1	3	Товарная и ассортиментная политика в сфере услуг	2
P3.T3	4	Система распределения в сфере услуг	2
<b>Всего:</b>			<b>8</b>

##### 4.3.Примерная тематика самостоятельной работы

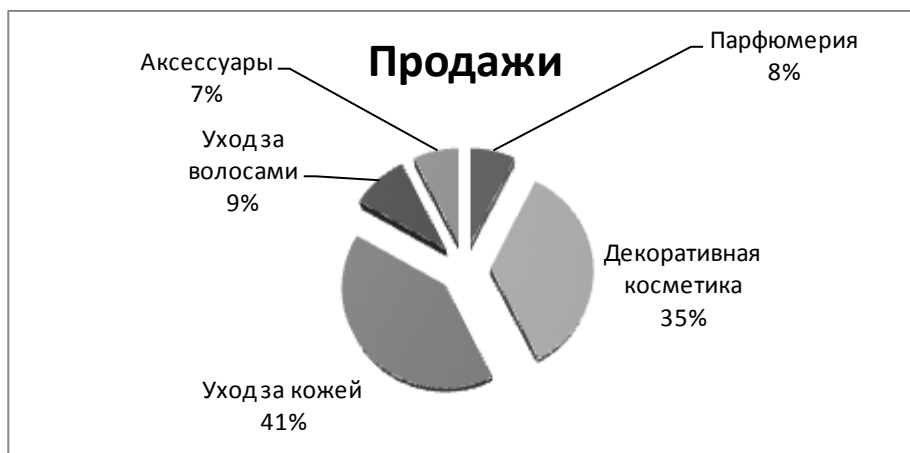
###### 4.3.1. Примерный перечень тем домашних работ

*Домашняя работа «Анализ комплекса маркетинга (7Р) предприятия услуг» (предприятие услуг любое по выбору студента).*

Цель работы: научиться проводить комплексный анализ маркетинговой деятельности организации, предоставляющей услуги.

Объем работы: 4 - 5 страниц А4.

Форма представления: заполненные таблицы и рисунки по «7Р» с анализом ситуации. Например, в процессе анализа такого элемента комплекса маркетинга как товар, может быть представлена структура товарного ассортимента парфюмерно-косметического супермаркета. И далее аналогичным образом следует провести анализ оставшихся 6Р.



**4.3.2. Примерный перечень тем графических работ**

*не предусмотрено*

**4.3.3. Примерный перечень тем рефератов (эссе, творческих работ)**

*не предусмотрено*

**4.3.4. Примерная тематика индивидуальных или групповых проектов**

*не предусмотрено*

**4.3.5. Примерный перечень тем расчетных работ (программных продуктов)**

*не предусмотрено*

**4.3.6. Примерный перечень тем расчетно-графических работ**

*не предусмотрено*

**4.3.7. Примерный перечень тем курсовых проектов (курсовых работ)**

*не предусмотрено*

**4.3.8. Примерная тематика контрольных работ**

*Контрольная работа № 1 «Сравнительный анализ маркетинга услуг от маркетинга товаров» по следующим признакам:*

- неосвязаемость;
- неотделимость, неразрывность производства и потребления;
- непостоянство качества, изменчивость;
- недолговечность, неспособность услуг к хранению.

**4.3.9. Примерная тематика коллоквиумов**

*не предусмотрено*



## 5. СООТНОШЕНИЕ РАЗДЕЛОВ, ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ПРИМЕНЯЕМЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ

Код раздела, темы дисциплины	Активные методы обучения						Дистанционные образовательные технологии и электронное обучение					
	Проектная работа	Кейс-анализ	Деловые игры	Проблемное обучение	Командная работа	Другие (указать, какие)	Сетевые учебные курсы	Виртуальные практикумы и тренажеры	Вебинары и видеоконференции	Асинхронные web-конференции и семинары	Совместная работа и разработка контента	Другие (указать, какие)
P1.T1	+			+					+			
P1.T2	+			+					+			
P2.T1	+			+	+				+			
P2.T2	+			+	+				+			
P2.T3	+			+	+				+			
P2.T4	+			+	+				+			
P3.T1	+			+	+				+			
P3.T2	+			+	+				+			
P3.T3	+			+	+				+			
P3.T4	+			+	+				+			
P3.T5	+			+	+				+			
P3.T6	+			+	+				+			
P3.T7	+			+	+				+			

## 6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ (Приложение 1)

## 7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ (Приложение 2)

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (Приложение 3)

## 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1.Рекомендуемая литература

#### 9.1.1.Основная литература

1. Маркетинг в сервисе : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Сервис" (квалификация "бакалавр") / [Н. А. Платонова, И. В. Христофорова, В. А. Шумаев и др.] ; под ред. Н. А. Платоновой. — М. : Академия, 2012. — 222, [1] с. : ил. — (Высшее профессиональное образование, Сервис) (Бакалавриат). — Авт. указаны на обороте тит. л. — Библиогр.: с. 216-220. — ISBN 978-5-7695-9225-6.
2. Скрынникова И.А. Маркетинг в сфере услуг : [учеб. пособие для вузов по специальностям 080301 "Коммерция (торговое дело)", 0032401 "Реклама", 080111 "Маркетинг"] / И. А. Скрынникова. — М. : Изд-во Моск. ун-та, 2012. — 201, [1] с. : ил., табл. — Рек. Учеб.-метод.

- об-нием по образованию в обл. коммерции и маркетинга .— Библиогр.: с. 187-189 (56 назв.) .— ISBN 978-5-211-06218-4. – ЗНБ УрФУ
3. Тультаев, Тимур Алексеевич. Маркетинг услуг : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080111 Маркетинг услуг" / Т. А. Тультаев. — Москва : ИНФРА-М, 2014. — 206, [1] с. : ил. — (Высшее образование). — Рек. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления". — Библиогр.: с. 186-188 (58 назв.). — ISBN 978-5-16-005021-8.

### 9.1.2.Дополнительная литература

1. Азоев Г.Л., Челенков А.П. Конкурентные преимущества фирмы. - М.: ОАО "Типография "НОВОСТИ", 2000. - 256 с.
2. Балашова, Екатерина Андреевна. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. — М. : Вершина, 2005. — 170 с. — Библиогр.: с. 168-170 (43 назв.). — ISBN 5-9626-0067-3.
3. Балашова, Екатерина Андреевна. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Екатерина Балашова. — М. : Вершина, 2007. — 204, [1] с. : ил. — Библиогр.: с. 203-205 (43 назв.). — ISBN 978-5-9626-0387-2.
4. Беквит, Гарри. Продавая незримое. Руководство по современному маркетингу услуг / Г. Беквит ; [пер. с англ. Е. В. Китаевой]. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2004. — 272 с. — ISBN 5-9614-0008-5 : 148-00.
5. Бугаков В.П. Особенности маркетинга услуг. // Маркетинг в России и за рубежом. – 1998. - №2. – с.106-111.
6. Ворачек Х. О состоянии «теории маркетинга услуг» //Проблемы теории и практики управления. — 2002. — № 1.
7. Восколович, Нина Александровна. Маркетинг туристских услуг / Н. А. Восколович ; [учебник для вузов по экон. специальностям]. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. — 206, [1] с. : ил. — Библиогр. в подстроч. примеч. и в конце гл. — ISBN 978-5-238-01519-4.
8. Дойль П. Маркетинг-менеджмент и стратегии. – 3-е изд. / Пер. с англ. под ред. Ю.Н.Каптуревского – СПб.: Питер, 2003. – (Серия «Маркетинг для профессионалов»)
9. Киреев И.В. Содержание отдельных составляющих маркетингового комплекса компаний, работающих в сфере услуг. // Маркетинг в России и за рубежом. – 2002. - №3. – с.3-12.
10. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Д. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов. / Пер. с англ. под ред. Р.Б.Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 1998.
11. Кулибанова В.В. Маркетинг: сервисная деятельность. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2000.
12. Кулибанова В.В. Маркетинг сервисных услуг. – СПб.: Вектор, 2006.
13. Лавлок, Кристофер. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии : [пер. с англ.] / К. Лавлок. — 4-е изд. — М. ; СПб. ; Киев : Вильямс, 2005. — 998 с. : ил. — ISBN 5-8459-0648-2 : 965-00.
14. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : Учебник для вузов / В. А. Алексунин, Е. Н. Балыко, А. М. Годин и др. ; Под ред. В. А. Алексунина. — М. : Маркетинг, 2001. — 516 с. — Рек. М-вом образования РФ для вузов по экон. спец.; Библиогр. рус., англ. — Библиогр.: с. 509-516 (123 назв.). — ISBN 5-94462-008-0 : 94-00.
15. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник : [для вузов по экон. специальностям / В. А. Алексунин [и др.] ; под ред. В. А. Алексунина. — Изд. 4-е, перераб. и доп. — М. : Дашков и К°, 2006. — 715 с. — Рек. М-вом образования РФ. — Авт. указаны на обороте тит. л. — Библиогр.: с. 707-714. — ISBN 5-94798-913-1.
16. Маркова В.Д. Маркетинг услуг. Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 1996.
17. Мхитарян, Сергей Владимирович. Отраслевой маркетинг : учеб. пособие / С. В. Мхитарян. — М. : Эксмо, 2006. — 367 с. : ил., табл. — (Высшее экономическое образование). — Библиогр.: с. 363-366. — ISBN 5-699-13920-6.
18. Николайчук, Валерий Евстафьевич. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис / В. Е. Николайчук. — СПб. [и др.] : Питер, 2005. — 605 с. : ил. — (Маркетинг для профессионалов). — Библиогр.: с. 601-604 (91 назв.). — ISBN 5-469-00157-1 : 297-00.

19. Новаторов Э.В. Международные модели маркетинга услуг. // Маркетинг в России и за рубежом. – 2000. - №3. – с.91-97.
20. Новаторов Э.В. Стратегия материализации обслуживания в маркетинге услуг. // Маркетинг в России и за рубежом. – 2002. - №2. – с.66-71.
21. Новаторов Э.В. Ревизия внутреннего маркетинга методом анализа «важность-исполнение». // Маркетинг в России и за рубежом. – 2000. - №1. – с.117-125.
22. Новаторов Э.В. Особенности поведения потребителей услуг. // Маркетинг и маркетинговые исследования в России. - № 1. – 2002. – с.24-31.
23. Новаторов Э.В. Сравнительный анализ теорий маркетинга услуг. // Вестник СПбГУ. Сер.8. – 2008. Вып.2. – с.40-55.
24. Основы маркетинга : учеб. пособие для вузов / под ред. Г. А. Васильева. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. — 544 с. — Рек. М-вом образования РФ.- Рек. Учеб.-метод. центром "Профессиональный учебник". — Библиогр.: с. 539-541. — ISBN 5-238-00841-4 : 186-00.
25. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2000.
26. Скобкин, Сергей Сергеевич. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : [Учеб.-практ. пособие] / С. С. Скобкин ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве РФ. — М. : Юрист, 2001. — 223 с. — (Practica). — Библиогр.: с. 221-222. — ISBN 5-7975-0373-5 : 45-00. — 69-00.
27. Стандартизация и сертификация в сфере услуг / Под ред. А. Ракова — М., 2002.
28. Стаханов В. Маркетинг сферы услуг. — М., 2001.
29. Турковский, Марек. Маркетинг гостиничных услуг : [учеб.-метод. пособие] / М. Турковский ; [пер. с пол. И. И. Иванюка]. — М. : Финансы и статистика, 2006. — 295 с. : ил., табл. — Библиогр.: с. 294. — ISBN 5-279-03099-6.
30. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р.С., Мердик Р.Г. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2002.
31. Челенков А.П. Маркетинг услуг: макросреда индустрии сервиса. // Маркетинг.- 1997. - №2. - с.108-116; 1997. - №3. – с.98-108.
32. Челенков А.П. Маркетинг услуг: продукт. // Маркетинг. - 1998. - №1. - с.116-120.
33. Челенков А.П. Основы классификации услуг как маркетингового продукта. // Маркетинг. - 1998. - №3. - с.117-122.

### **9.1.3.Периодические издания**

1. Маркетинг услуг (ИД Гребенникова)
2. Маркетинг в России и за рубежом
3. Маркетинг и маркетинговые исследования
4. Практический маркетинг

### **9.2.Методические разработки**

*Планируются к разработке*

### **9.3.Программное обеспечение**

1. Программный продукт Microsoft Word
2. Программный продукт Microsoft Excel
3. Программный продукт Microsoft PowerPoint

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

1. Федеральный портал «Российское образование» – Режим доступа [www.edu.ru](http://www.edu.ru)
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – Режим доступа [http://window.edu.ru/library?p\\_rubr=2.1](http://window.edu.ru/library?p_rubr=2.1)
3. Госкомстат России. Основные социально-экономические показатели России. Российская государственная статистика (1802 г. – н.в.). – Режим доступа: <http://www.gsk.ru>
4. Базы данных экономической статистики РФ, экономики – Режим доступа: <http://stat.hse.ru>
5. <http://lib.urfu.ru> – Зональная научная библиотека УрФУ
6. <http://study.urfu.ru> – Портал информационно-образовательных ресурсов УрФУ

### **9.5.Электронные образовательные ресурсы**

1. Электронная библиотека ИД Гребенникова – Режим доступа: [www. http://grebennikon.ru/](http://grebennikon.ru/)
2. Информационный сервер «ИНФОРУС» Режим доступа: [www.inforus.ru](http://www.inforus.ru)
3. Корпоративный маркетинг – MarketingMix.ru – Режим доступа: [www.marketingmix.ru](http://www.marketingmix.ru)
4. ОМЕГА – теория и практика маркетинга в России. Режим доступа: [http:// brand100.narod.ru](http://brand100.narod.ru)

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

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

Для учебно-материального обеспечения модуля-дисциплины может быть использована любая учебная аудитория, оснащённая мультимедийным оборудованием (компьютер или ноутбук, проектор, экран) для показа слайдов, организации лекций-презентаций, работы на практических занятиях.

1. Мультимедиа проектор – 1 шт.
2. Экран – 1 шт.
3. Доска маркерная – 1 шт.
4. Ноутбук - 1 шт.

## **6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**6.1. Весовой коэффициент значимости дисциплины – ...** ☐ *утверждается ученым советом института* ☐, в том числе, **коэффициент значимости курсовых работ/проектов, если они предусмотрены –...**

**6.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0,5</b>		
<b>Текущая аттестация на лекциях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
Посещение лекционных занятий	7 семестр (1-8 учеб. недели)	34
Ведение конспектов лекций	7 семестр (1-8 учеб. недели)	34
Контрольная работа № 1	7 семестр (1-8 учеб. недели)	32
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 1,0</b>		
Промежуточная аттестация по лекциям – не предусмотрено		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0,0</b>		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0,5</b>		
<b>Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
Посещение практических занятий	7 семестр (1-17 учеб. недели)	17
Активная работа на практических занятиях	7 семестр (1-17 учеб. недели)	51
СРС: Домашняя работа № 1	7 семестр (1-17 учеб. недели)	32
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0,4</b>		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – экзамен		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0,6</b>		

**6.3. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы - нет**

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта <input type="checkbox"/> <i>перечислить контрольно-оценочные мероприятия во время выполнения курсовой работы</i> <input type="checkbox"/>	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта – ...		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта – защиты – ...		

**6.4. Коэффициент значимости семестровых результатов освоения дисциплины**

<b>Порядковый номер семестра по учебному плану, в котором осваивается дисциплина</b>	<b>Коэффициент значимости результатов освоения дисциплины в семестре</b>
Семестр 7	1,0

**7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ  
НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ**

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте ФЭПО <http://fero.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте Интернет-тренажеры <http://training.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на портале СМУДС УрФУ.

В связи с отсутствием Дисциплины и ее аналогов, по которым возможно тестирование, на сайтах ФЭПО, Интернет-тренажеры и портале СМУДС УрФУ, тестирование в рамках НТК не проводится.

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 8.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ БРС

В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре критерии оценивания достижений студентов по каждому контрольно-оценочному мероприятию. Система критериев оценивания, как и при проведении промежуточной аттестации по модулю, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, высокий.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	высокий
<b>Знания</b>	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
<b>Умения</b>	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
<b>Личностные качества</b>	Студент имеет низкую мотивацию учебной деятельности, проявляет безразличное, безответственное отношение к учебе, порученному делу	Студент имеет выраженную мотивацию учебной деятельности, демонстрирует позитивное отношение к обучению и будущей трудовой деятельности, проявляет активность.	Студент имеет развитую мотивацию учебной и трудовой деятельности, проявляет настойчивость и увлеченность, трудолюбие, самостоятельность, творческий подход.

## **8.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ**

Независимый тестовый контроль не используется.

## **8.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**8.3.1. Примерные задания для проведения мини-контрольных в рамках учебных занятий**  
*не предусмотрено*

**8.3.2. Примерные контрольные задачи в рамках учебных занятий**  
*не предусмотрено*

**8.3.3. Примерные контрольные кейсы**  
*не предусмотрено*

**8.3.4. Перечень примерных вопросов для зачета**  
*не предусмотрено*

**8.3.5. Перечень примерных вопросов для экзамена**

1. Понятие и специфические характеристики услуги как товара
2. Рынок услуг и его особенности. Специфика развития сферы услуг в России
3. Виды услуг, их классификация.
4. Сущность маркетинга услуг. Специфика маркетинга услуг и его принципиальные отличия от маркетинга продукта.
5. Этапы эволюции маркетинга услуг.
6. Модели маркетинга услуг.
7. Инструменты маркетинга услуг (7Р)
8. Понятие качества услуг. Стандарты обслуживания потребителей
9. Потребительское поведение покупателей в сфере услуг
10. Сегментация и позиционирование в сфере услуг
11. Товарная политика в сфере услуг. Атрибуты услуги как товара
12. Ассортиментная политика в сфере услуг.
13. Жизненный цикл услуги
14. Разработка и создание новых услуг
15. Ценовая политика предприятий сферы услуг. Стратегии ценообразования
16. Методы ценообразования. Установление цены на услугу
17. Каналы распределения, его особенности в сфере услуг
18. Характеристика методов распределения услуг
19. Особенности коммуникативной политики в сфере услуг
20. Комплекс продвижения услуг
21. Значимость персонала в сфере услуг. Инструменты формирования лояльности персонала
22. Сущность процесса как элемента комплекса маркетинга услуг
23. Подходы и элементы процесса оказания услуг
24. Роль физического окружения услуги как элемента комплекса маркетинга услуг

**8.3.6. Ресурсы СКУД УрФУ для проведения тестового контроля в рамках текущей и промежуточной аттестации**  
*не используются*

**8.3.7. Ресурсы ФЭПО для проведения независимого тестового контроля**  
*не используются*

**8.3.8. Интернет-тренажеры**  
*не используются*



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**МЕНЕДЖМЕНТ УСЛУГ**

Перечень сведений о рабочей программе дисциплины	Учетные данные
<b>Модуль</b> <i>Технологии сервисной деятельности</i>	<b>Код модуля 1123492</b>
<b>Образовательная программа</b> <i>Государственное и муниципальное управление</i>	<b>Код ОП 38.03.04/01.02</b>
<b>Направление подготовки</b> <i>Государственное и муниципальное управление</i>	<b>Код направления и уровня подготовки 38.03.04.</b>
<b>Уровень подготовки</b> <i>бакалавриат</i>	
<b>ФГОС ВО</b>	<b>Реквизиты приказа Минобрнауки РФ об утверждении ФГОС ВО:</b> <i>10.12.2014, № 1567</i>

Екатеринбург, 2016

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	ФИО	Ученая степень, ученое звание	Должность	Кафедра	Подпись
1	Якурнова Людмила Степановна	к.ф.н., доцент	Доцент	Социологии и технологий государственного и муниципального управления	
2	Белова Ольга Рудольфовна	-	Ст. преподаватель	Социологии и технологий государственного и муниципального управления	

**Руководитель модуля**

А.В.Кульминская

**Рекомендовано учебно-методическим советом** *Института государственного управления и предпринимательства*

Председатель учебно-методического совета  
Протокол № 8 от 13.04.2016 г.

А.А. Яшин

**Согласовано:**

Дирекция образовательных программ

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ МЕНЕДЖМЕНТ УСЛУГ

## 1.1. Аннотация содержания дисциплины

Дисциплина «**Менеджмент услуг**» относится к вариативному модулю «Технологии сервисной деятельности» в рамках ИОТ «Социальная политика» по направлению подготовки 38.03.04. «Государственное и муниципальное управление».

В результате изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы системные знания, умения и навыки в области менеджмента сервисных организаций. Дисциплина «**Менеджмент услуг**» направлена на ознакомление студентов с современными российскими и международными тенденциями в области теории и практики управления сервисными организациями в условиях рыночной экономики; обучение практическому использованию технологии менеджмента в будущей профессиональной деятельности студентов.

Дисциплина «**Менеджмент услуг**» включает в себя широкий спектр теоретического и практического материала с ориентацией на использование его в обыденной жизни и в профессиональной деятельности. Содержание курса раскрывает с научной точки зрения особенности современных подходов к пониманию сервиса и специфику управления сервисной деятельностью. Использование в ходе реализации курса активных технологий обучения дает возможность студентам увидеть неразрывную связь теории и практики современного сервиса и реальной жизни.

## 1.2. Язык реализации программы - русский

## 1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Результат обучения в рамках дисциплины: РО-08 - Способность использовать теорию и технологии современного управления в профессиональной деятельности.

Для этого в рамках курса у студента должны сформироваться следующие компетенции:

**ПК-24** - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

**ДПК-4** - владение социальными технологиями и приемами, обеспечивающими планирование, разработку и оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

В результате освоения дисциплины студент должен:

### **Знать:**

- роль и значение сервисной деятельности в современном обществе;
- историю развития сервиса; виды сервисной деятельности; принципов классификации услуг и их характеристики; теории организации обслуживания;
- теорию и технологии менеджмента в сфере услуг;
- структуру обслуживания с учетом природных, социальных, психологических и экономических факторов;
- подходы к стратегическому и оперативному управлению сервисными организациями;

### **Уметь:**

- организовывать работу персонала с клиентами-потребителями услуг на основе CRM-систем, разработать систему мотивации и стимулирования персонала сервисной системы;
- осуществлять взаимодействие «контактной зоны» и «технологического ядра» как сфере реализации сервисной деятельности;
- разрабатывать эффективные сервисные системы, планировать их деятельность, разрабатывать стратегии их развития, ориентированные на качество обслуживания и удовлетворенность потребителя, осуществлять стратегический и оперативный контроль в управлении сервисной системой;

### **Владеть:**

- технологиями организации и планирования сервисной системы и сервисной деятельности (в том числе технологиями бизнес-планирования, технологиями проектирования услуг, технологиями управления фронт- и бэк- офисом сервисной организации);

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных, социальных, психологических экономических факторов; методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;

#### 1.4. Объем дисциплины

Таблица 1

Объем дисциплины для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

№ п/п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	7
1.	Аудиторные занятия	34	34,00	34
2.	Лекции	17	17,00	17
3.	Практические занятия	17	17,00	17
4.	Лабораторные работы	-	-	-
5.	Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации	56	5,10	56
6.	Промежуточная аттестация	18	2,33	Э,18
7.	Общий объем по учебному плану, час.	108	41,43	108
8.	Общий объем по учебному плану, з.е.	3	3	3

Таблица 2

Объем дисциплины для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

№ п/п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	9
1.	Аудиторные занятия	12	12	12
2.	Лекции	4	4	4
3.	Практические занятия	8	8	8
4.	Лабораторные работы	-	-	-
5.	Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации	78	1,8	78
6.	Промежуточная аттестация	18	2,33	Э,18
7.	Общий объем по учебному плану, час.	108	16,13	108
8.	Общий объем по учебному плану, з.е.	3	3	3

Таблица 3

Объем дисциплины для студентов заочной формы обучения [ускоренная программа], в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии [ускоренная программа]

№ п/п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	5
1.	Аудиторные занятия	12	12	12
2.	Лекции	4	4	4
3.	Практические занятия	8	8	8
4.	Лабораторные работы	-	-	-
5.	Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации	78	1,8	78
6.	Промежуточная аттестация	18	2,33	Э,18
7.	Общий объем по учебному плану, час.	108	16,13	108
8.	Общий объем по учебному плану, з.е.	3	3	3

## 2.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины	Содержание
<b>P1</b>	<b><i>Теоретико-методологические аспекты сервисной деятельности</i></b>	
<b>P1.T1</b>	Сущность услуг и их место в социально-экономической системе	<p>Понятие об услуге и сервисной деятельности.</p> <p>Функции сферы услуг. Экономические функции. Социальные функции. Организационно-правовые формы сервисных организаций. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Секторальный подход в экономике (модель Фишера-Кларка). Типологии услуг. Классификации Кристиана Лавлока. Классификация деловых услуг В.Николайчука. Общероссийские классификаторы услуг населению (ОКОНХ, ОКПД, ОКУН, ОКВЭД). Теория постиндустриального общества. Концепции Д.Белла, Э.Тоффлера, С.Крук и С.Лэша и др. Сервисная экономика. Общество знаний. Факторы роста и ускорения развития сферы услуг.</p> <p>Этапы развития услуг в России. Услуги в СССР. Постсоветский период. Рынок услуг и его особенности.</p>
<b>P1.T2</b>	Сущность, особенности и принципы менеджмента в сфере услуг. Стратегия организации сферы услуг.	<p>Модель менеджмента услуг Б.Карлофа. Основные принципы управления в сфере услуг. Специфика менеджмента в сфере услуг. Направления менеджмента в сфере услуг. "Стратегическая сервисная концепция". Конкурентные сервисные стратегии. Специфика барьеров вхождения в отрасль. Этапы развития организаций сферы услуг и стратегия. Типы международной конкуренции в сфере услуг. Национальные конкурентные преимущества в сфере услуг.</p>
<b>P2</b>	<b><i>Технологические аспекты менеджмента в сервисе</i></b>	
<b>P2.T1</b>	Теория организации обслуживания	<p>Теория организации обслуживания. Система сервисных операций. Система предоставления услуг.</p> <p>Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Стандарт обслуживания. Методы разработки и анализа процесса обслуживания. Создание материальной среды обслуживания. Фронт-офис и бэк-офис. Оформление офиса.</p>
<b>P2.T2</b>	Контактная зона	<p>Понятие контактной зоны. Пространство контакта.</p> <p>Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей.</p>

		Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
<b>P2.T3</b>	Качество услуг и производительность	<p>Понятие качества. Менеджмент качества: общие положения. Качество в сфере услуг. Модели качества услуги. «Модель расхождений» (гар-анализ). Характеристики качества услуг (модель SERVQUAL). Модель Н.Кано. Качество и долгосрочные отношения с клиентами. Метод критических событий.</p> <p>Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере сервиса. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.</p>
<b>P2.T4</b>	Управление персоналом в сфере услуг	<p>Персонал организации сферы услуг и построение взаимоотношений с клиентами. Взаимоотношения в системе «потребитель – сотрудник». Наделение полномочиями (empowerment) как необходимое условие организации деятельности персонала сферы услуг. Концепция «потребитель как сотрудник организации сферы услуг». «Восстановление» услуги и гарантии</p>
<b>P2.T5</b>	Мощности организаций сферы услуг	<p>Особенности определения мощности организаций сферы услуг. Стратегии в отношении мощности организаций сферы услуг. Управление очередями.</p>
<b>P2.T6</b>	Дизайн организаций сферы услуг, методы доставки услуг	Дизайн организаций сферы услуг, методы доставки услуг
<b>P2.T7</b>	Внутреннее обслуживание организации	<p>Составные части системы деятельности организации. Задачи и функции фэсилити-менеджмента. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.</p>
<b>P3</b>	<b>Технологии организации и планирования сервисной деятельности</b>	
<b>P3.T1</b>	Технологии организации сервисной деятельности	<p>Организация и управление процессом оказания услуги. Основы организации деятельности сервисной организации. Организация основного производства в организации сферы сервиса. Организация контроля качества услуг. Организация обслуживания потребителей. Организация производственной инфраструктуры организации сферы сервиса. Основы организации заработной платы в организациях сферы сервиса.</p>
<b>P3.T2</b>	Технологии планирования сервисной деятельности	<p>Планирование деятельности организации сферы сервиса. Планирование маркетинга. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование издержек. Финансовый план организации сферы услуг. Основы бизнес-планирования в организациях сферы услуг.</p>

### 3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ

#### 3.1. Распределение аудиторной нагрузки и мероприятий самостоятельной работы по разделам дисциплины

Таблица 1

Для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

Объем модуля (зач.ед.): 12

Объем дисциплины (зач.ед.): 3

Раздел дисциплины			Аудиторные занятия (час.)				Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																							
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)					Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)										Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовока к промежуточн ой аттестаци и по дисципли не (час.)		Подготовк а в рамках дисциплин ы к промежуто чной аттестации по модулю (час.)		
								Всего (час.)	Лекция	Практ., семинар, занятие	Лабораторное занятие И/л семинар, семинар-конфер., коллоквиум (магистратура)	Всего (час.)	Домашняя работа*	Графическая работа*	Реферат, эссе, творч. работа*	Проектная работа*	Расчетная работа, разработка программного продукта*	Расчетно-графическая работа*	Домашняя работа на иностр. языке*	Перевод инояз. литературы*	Курсовая работа*	Курсовой проект*	Всего (час.)	Контрольная работа*	Коллоквиум*					
P1	Теоретико-методологические аспекты сервисной деятельности	22	8	4	4		14	6	4	2			6	1									2	1		Зачет	Экзамен	Интегрированный экзамен по модулю	Проект по модулю	
P1.T1	Сущность услуг и их место в социально-экономической системе	8	3	2	1		5	3	2	1													2	1						
P1.T2	Сущность, особенности и принципы менеджмента в сфере услуг. Стратегия организации сферы услуг.	14	5	2	3		9	3	2	1			6	1																
P2	Технологические аспекты менеджмента в сервисе	46	16	8	8		30	28	14	14												2	1							
P2.T1	Теория организации обслуживания	6	2	1	1		4	4	2	2																				
P2.T2	Контактная зона	6	2	1	1		4	4	2	2																				
P2.T3	Качество услуг и производительность	10	4	2	2		6	4	2	2												2	1							
P2.T4	Управление персоналом в сфере услуг	6	2	1	1		4	4	2	2																				
P2.T5	Мощности организаций сферы услуг	6	2	1	1		4	4	2	2																				
P2.T6	Дизайн организаций сферы услуг, методы доставки услуг	6	2	1	1		4	4	2	2																				
P2.T7	Внутреннее обслуживание организации	6	2	1	1		4	4	2	2																				
P3	Технологии организации и планирования сервисной деятельности	22	10	5	5		12	6	2	4			6	1												В т.ч. промежуточная аттестация	0	18	0	17
P3.T1	Технологии организации сервисной деятельности	7	4	2	2		3	3	1	2																				
P3.T2	Технологии планирования сервисной деятельности	15	6	3	3		9	3	1	2			6	1																
	Всего (час.), без учета промежуточной аттестации:	90	34	17	17	0	56	40	20	20	0	0	12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0					
	Всего по дисциплине (час.):	108	34	34			74																				0	18	0	17

\*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.) без учета промежуточной аттестации»

Для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

\*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.)» без учета промежуточной аттестации

18



Таблица 3

Для студентов заочной формы обучения (ускоренная программа), в т.ч. при использовании ДТО (ускоренная программа)

Объем модуля (зач.ед.): 12  
Объем дисциплины (зач.ед.): 3

Раздел дисциплины			Аудиторные занятия (час.)			Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																							
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)					Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)										Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовока к промежуточн ой аттестаци и по дисципли не (час.)		Подготовк а в рамках дисциплин ы к промежуто чной аттестации по модулю (час.)	
								Всего (час.)	Лекция	Практ., семинар, занятие	Лабораторное занятие	Н/и семинар, семинар-конфер., коллоквиум (магистратура)	Всего (час.)	Домашняя работа*	Графическая работа*	Реферат, эссе, творч. работа*	Проектная работа*	Расчетная работа, разработка программного продукта*	Расчетно-графическая работа*	Домашняя работа на иностр. языке*	Перевод инояз. литературы*	Курсовая работа*	Курсовой проект*	Всего (час.)	Контрольная работа*	Коллоквиум*			
P1	Теоретико-методологические аспекты сервисной деятельности	26	4	2	2		22	14	4	10			6	1									2	1		Зачет	Экзамен	Интегрированный экзамен по модулю	Проект по модулю
P1.T1	Сущность услуг и их место в социально-экономической системе	11	1	1	0		10	8	2	6													2	1					
P1.T2	Сущность, особенности и принципы менеджмента в сфере услуг. Стратегия организации сферы услуг.	15	3	1	2		12	6	2	4			6	1															
P2	Технологические аспекты менеджмента в сервисе	44	6	0	6		38	36	14	22												2	1						
P2.T1	Теория организации обслуживания	5	1	0	1		4	4	2	2																			
P2.T2	Контактная зона	5	1	0	1		4	4	2	2																			
P2.T3	Качество услуг и производительность	9	1	0	1		8	6	2	4												2	1						
P2.T4	Управление персоналом в сфере услуг	7	1	0	1		6	6	2	4																			
P2.T5	Мощности организаций сферы услуг	7	1	0	1		6	6	2	4																			
P2.T6	Дизайн организаций сферы услуг, методы доставки услуг	7	1	0	1		6	6	2	4																			
P2.T7	Внутреннее обслуживание организации	4	0	0	0		4	4	2	2																			
P3	Технологии организации и планирования сервисной деятельности	20	2	2	0		18	12	4	8			6	1															
P3.T1	Технологии организации сервисной деятельности	7	1	1	0		6	6	2	4																			
P3.T2	Технологии планирования сервисной деятельности	13	1	1	0		12	6	2	4			6	1															
	Всего (час), без учета промежуточной аттестации:	90	12	4	8	0	78	62	22	40	0	0	12	2	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0					
	Всего по дисциплине (час.):	108	12	12			96	В т.ч. промежуточная аттестация																		0	18	0	0

\*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.) без учета промежуточной аттестации»



#### 4.ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

##### 4.1.Лабораторные работы

*не предусмотрено*

##### 4.2.Практические занятия

*4.2.1. Для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии*

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
P1.T1	1	Сущность услуг и их место в социально-экономической системе	1
P1.T2	1, 2	Сущность, особенности и принципы менеджмента в сфере услуг. Стратегия организации сферы услуг.	3
P2.T1	3	Теория организации обслуживания	1
P2.T2	3	Контактная зона	1
P2.T3	4	Качество услуг и производительность	2
P2.T4	5	Управление персоналом в сфере услуг	1
P2.T5	5	Мощности организаций сферы услуг	1
P2.T6	6	Дизайн организаций сферы услуг, методы доставки услуг	1
P2.T7	6	Внутреннее обслуживание организации	1
P3.T1	7	Технологии организации сервисной деятельности	2
P3.T2	8, 9	Технологии планирования сервисной деятельности	3
<b>Всего:</b>			17

*4.2.2. Для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии*

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
P1.T2	1	Сущность, особенности и принципы менеджмента в сфере услуг. Стратегия организации сферы услуг.	2
P2.T1	2	Теория организации обслуживания	1
P2.T2	2	Контактная зона	1
P2.T3	3	Качество услуг и производительность	1
P2.T4	3	Управление персоналом в сфере услуг	1
P2.T5	4	Мощности организаций сферы услуг	1
P2.T6	4	Дизайн организаций сферы услуг, методы доставки услуг	1
<b>Всего:</b>			8

4.2.3. Для студентов заочной формы обучения [ускоренная программа], в т.ч. при использовании ДТО [ускоренная программа]

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
P1.T2	1	Сущность, особенности и принципы менеджмента в сфере услуг. Стратегия организации сферы услуг.	2
P2.T1	2	Теория организации обслуживания	1
P2.T2	2	Контактная зона	1
P2.T3	3	Качество услуг и производительность	1
P2.T4	3	Управление персоналом в сфере услуг	1
P2.T5	4	Мощности организаций сферы услуг	1
P2.T6	4	Дизайн организаций сферы услуг, методы доставки услуг	1
<b>Всего:</b>			<b>8</b>

#### 4.3.Примерная тематика самостоятельной работы

##### 4.3.1.Примерный перечень тем домашних работ

Домашняя работа № 1 «Модель идеальной сервисной системы» (отрасль по выбору студента:

- Сферы ресторанного бизнеса
- Сферы общественного питания
- Сферы гостиничного бизнеса
- Сферы туризма и отдыха
- Сферы культуры
- Сферы образования
- Сферы здравоохранения
- Сферы бытового обслуживания населения
- Сферы развлечений
- Сферы торговли
- Клининговых услуг
- Кейтеринговых услуг
- Банковской сферы
- Сферы страхового бизнеса
- Выставочно-ярмарочной деятельности
- Информационно-коммуникационной сферы
- Сферы государственных услуг
- Сферы муниципальных услуг и пр.)

Домашняя работа № 2 Проблемно-аналитическая работа «Анализ эффективности менеджмента сервисной системы организации сферы услуг» (организация по выбору студента отраслевая принадлежность из работы № 1).

##### 4.3.2.Примерный перечень тем графических работ

не предусмотрено

##### 4.3.3.Примерный перечень тем рефератов (эссе, творческих работ)

не предусмотрено

##### 4.3.4 Примерная тематика индивидуальных или групповых проектов

не предусмотрено

##### 4.3.5.Примерный перечень тем расчетных работ (программных продуктов)

не предусмотрено

##### 4.3.6.Примерный перечень тем расчетно-графических работ

не предусмотрено

##### 4.3.7.Примерный перечень тем курсовых проектов (курсовых работ)

не предусмотрено

##### 4.3.8.Примерная тематика контрольных работ

*Контрольная работа № 1 «Становление и развитие сервисной экономики. Формирование сервисного государства в РФ: проблемы и перспективы».*

В работе должны найти отражение следующие вопросы:

1. Значение сервисной деятельности в условиях современной жизнедеятельности общества. Сервисизация современной экономики во 2 ½ XX - начале XXI века.
2. Современные проблемы сферы услуг: качество и удовлетворенность клиентов, культура сервиса и этика, эффективность и дилемма «двух боссов», дилемма «стандартизация – кастомизация» и др.
3. Новые технологии в сфере услуг и виртуальная социально-экономическая среда.
4. Актуальность формирования сервисного государства в России: перспективы и проблемы.

*Контрольная работа № 2 «Оценка удовлетворенности клиентов качеством обслуживания»*

Факторы, формирующие качество услуг организации. Анализ удовлетворенности клиентов качеством обслуживания (Концепция и инструментарий исследования). Рекомендации по совершенствованию качества обслуживания (Инструментального и функционального качества). Процесс управления качеством в организации сферы услуг.

**4.3.9. Примерная тематика коллоквиумов**  
*не предусмотрено*

**5. СООТНОШЕНИЕ РАЗДЕЛОВ, ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ПРИМЕНЯЕМЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ**

Код раздела, темы дисциплины	Активные методы обучения						Дистанционные образовательные технологии и электронное обучение					
	Проектная работа	Кейс-анализ	Деловые игры	Проблемное обучение	Командная работа	Другие (указать, какие)	Сетевые учебные курсы	Виртуальные практикумы и тренажеры	Вебинары и видеоконференции	Асинхронные web-конференции и семинары	Совместная работа и разработка контента	Другие (указать, какие)
P1.T1	+			+					+			
P1.T2	+			+					+			
P2.T1	+			+	+				+			
P2.T2	+			+	+				+			
P2.T3	+			+	+				+			
P2.T4	+			+	+				+			
P2.T5	+			+	+				+			
P2.T6	+			+	+				+			
P2.T7	+			+	+				+			
P3.T1	+			+	+				+			
P3.T2	+			+	+				+			

**6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ**  
(Приложение 1)

**7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ** (Приложение 2)

## **8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (Приложение 3)**

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

### **9.1.Рекомендуемая литература**

#### **9.1.1.Основная литература**

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник. – М.: Кнорус, 2013 – с.176
2. Маркетинг в сервисе : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Сервис" (квалификация "бакалавр") / [Н. А. Платонова, И. В. Христофорова, В. А. Шумаев и др.] ; под ред. Н. А. Платоновой .— Москва : Академия, 2012 .— 224 с. : ил. — (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат : Сервис) .— Авт. указаны на обороте тит. л. — Библиогр.: с. 216-220, библиогр. в примеч. — ISBN 978-5-7695-9225-6. – ЗНБ УрФУ
3. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. Учебно-методический комплекс. – М., 2013.
4. Резник Г.А. Сервисная деятельность. Учебник. – М., 2013.
5. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. Учебник. 6-е изд. доп. и перераб. – М.: ИТК «Дашков и К», 2013 – с.284. (Гриф МО РФ)
6. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Учебное пособие. - М., 2013.
7. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность. Учебное пособие. – М.: Альфа-М, Инфра-М, 2012.
8. Скрынникова И.А. Маркетинг в сфере услуг : [учеб. пособие для вузов по специальностям 080301 "Коммерция (торговое дело)", 0032401 "Реклама", 080111 "Маркетинг"] / И. А. Скрынникова .— М. : Изд-во Моск. ун-та, 2012 .— 201, [1] с. : ил., табл. — Рек. Учеб.-метод. об-нием по образованию в обл. коммерции и маркетинга .— Библиогр.: с. 187-189 (56 назв.) .— ISBN 978-5-211-06218-4. – ЗНБ УрФУ
9. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность. Учебное пособие. – М., 2013. (Гриф МО РФ)
10. Токарев Б. К. Методы сбора и использования маркетинговой информации: Учебно-практическое пособие. М.: Юристъ, 2011, 256 с.

#### **9.1.2.Дополнительная литература**

1. Аванесова Г.И. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов.- М.: Аспект Пресс, 2009.
2. Баева О. Н. Казарина Л. А. Туренко Т. А. Сфера услуг. Менеджмент: Учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.
3. Бурменко Т. Д. Сфера услуг: менеджмент. – М.: Изд-во «КноРус», 2007
4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : Учебное пособие. / М.В.Виноградова, З.И.Панина. - 5-е изд. доп. и перераб. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 448 с.
5. Восколович Н. А. Экономика платных услуг: учебное пособие. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2007.
6. Гордин В. Э., Сущинская М. Д. Менеджмент в сфере услуг: Учебник. – СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2007.
7. Горовиц Ж. Сервис-стратегия: управление, ориентированное на потребителя. – М.: Дело и Сервис, 2007.
8. ГОСТ Р 50646 - 94 Услуги населению. Термины и определения.
9. ГОСТ Р 50779.11-2000 Статистическое управление качеством. Термины и определения.
10. ГОСТ Р 51303-99 Торговля. Термины и определения.
11. ГОСТ Р 51304 – 99. Услуги розничной торговли. Общие требования.

12. ГОСТ Р 52113 - 2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
13. ГОСТ Р ИСО 9004-94. Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 1: Руководящие указания.
14. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Изд-во стандартов, 2001. – 26 с.
15. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Изд-во стандартов, 2001. – 21 с.
16. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: Изд-во стандартов, 2001. - 45 с.
17. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (принят ГД ФС РФ 21 октября 1994 г.) (в ред. от 29 июля 2004 г.).
18. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ (принят ГД ФС РФ 22 декабря 1995 г.) (в ред. от 23 декабря 2003 г.).
19. Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса: учебное пособие / В.Д. Грибов, А.Л. Леонов. – М.: КНОРУС, 2006. – 280 с.
20. Карев, В.Н. Применение стандартов обслуживания как элемент повышения качества / В.Н. Карев, Е.В. Майдебура, Е.А. Беликова // Теория и практика и перспективы развития современного сервиса: Материалы межвузовской научно-практической конференции молодых ученых и студентов, г. Волгоград 20-21 апреля 2006 г. – ГОУВПО «МГУС» (Волгоградский филиал). – 2006. С.200-206.
21. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. – М.: ИКЦ «МарТ». 2008.
22. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг: пособие.- М.: ГроссМедиа.2008.
23. Коробкова, С.Н. Сервисная деятельность / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова / Под ред. В.К. Романович. – СПб.: Питер, 2005. – 156 с.
24. Кулибанова В.В. Маркетинг: сервисная деятельность. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2000.
25. Кулибанова В.В. Маркетинг сервисных услуг.- СПб.: Вектор, 2006
26. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / К. Лавлок // 4-е изд.: пер. с англ. - М.: Издательский дом «Вильямс», 2005.- 1008 с.
27. Ламбен Ж.Ж., Чумпитас Р., Шулинг И. Менеджмент, ориентированный на рынок. Стратегический и операционный маркетинг. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008.(Серия «Классика МВА»).
28. Николайчук, Н.Е. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис / Н.Е. Николайчук. – СПб.: Питер, 2005. – 608 с.
29. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг ОК 004-93
30. Общероссийский классификатор услуг населению ОК-002-93
31. ОСТ 28-1-95 Общественно питание. Требования к производственному персоналу.
32. Правила бытового обслуживания населения в РФ от 8.06.93 № 536.
33. Правила торговли. – М.: ИНФА-М, 2000.
34. Правила оказания услуг общественного питания, утв. постановлением Правительства от 15 августа 1997 г. №1036.
35. Предводителева, М.Д. Организация сферы услуг: экономика и управление: Конспект лекций / М.Д. Предводителева, О.Н. Балаева. – М.: Госуниверситет «Высшая школа экономики», 2002. –52 с.
36. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. Под общ. ред. Ж.А. Романовича. – М.: ИТК Дашков и К°, 2006. – 268 с.
37. [Рыжикова, Т. Н.](#) Аналитический маркетинг. Что должен знать маркетинговый аналитик : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080200.62 "Менеджмент" (профиль - "Маркетинг") (квалификация (степень) - "бакалавр") / Т. Н Рыжикова .— Москва : ИНФРА-М, 2014 .— 288 с. : ил. — (Высшее образование.

- Бакалавриат) .— Библиогр.: с. 280-286 (166 назв.) .— ISBN 978-5-16-005383-7. – ЗНБ УрФУ
38. Семенов, В.М. Сервис промышленных товаров / В.М. Семенов, О.Е. Васильева. – М.: Центр экономики и маркетинга, 2001.
  39. Семин, О.А. Сервис в торговле. В трех книгах: учебное пособие / О.А. Семин, В.А. Сайдашева, В.В. Панюкова. – М.: Изд-во Дело и сервис, 2006.
  40. Стандартизация и сертификация в сфере услуг / Под ред. А. Ракова.- М.: Мастерство, 2002.
  41. Сфера услуг: менеджмент: учебное пособие / кол. авт.; под ред. Т.А. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2007. – 416 с.
  42. Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития / кол. авт.; под ред. Ю.П. Свириденко: В 4 т. – М.: 2000- 2001.
  43. Управление качеством услуг: Уч. пособие / Под ред. Е. А. Горбашко. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2002.
  44. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92, №2300.-1(в ред. федеральных законов от 09 января 1996 г. №2 - ФЗ, от 17 декабря 1999 г. №212 – ФЗ и от 27.07.2006 г. № 140-ФЗ).
  45. Федцов, В.Г. Культура сервиса / В.Г. Федцов – М.: «Изд-во ПРИОР», 2001. – 208 с.
  46. Флеминг Дж. Управление качеством услуг. Метод Human Sigma. М.: Альпина Бизнес Букс, 2009.
  47. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р.С., Мердик Р.Г. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2002.
  48. Челенков А.П. Специфика управления сервисными продуктами.// Маркетинг. - 2000. - №1. - с. 117-122.
  49. Челенков А.П. Управление качеством сервисных продуктов.// Маркетинг. - 2000. - №2. - с. 115-123.
  50. Челенков А.П. Инновационная составляющая сервисных продуктовых предложений. // Маркетинг. - 2000. - №3. - с. 115-122.
  51. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008.

### **9.1.3. Периодические издания**

Менеджмент в России и за рубежом. - Издат. группа "Дело и сервис". Издательство "Финпресс

### **9.2.Методические разработки**

*Планируются к разработке*

### **9.3.Программное обеспечение**

4. Программный продукт Microsoft Word
5. Программный продукт Microsoft Exel
6. Программный продукт Microsoft PowerPoint

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

7. Федеральный портал «Российское образование» – Режим доступа [www.edu.ru](http://www.edu.ru)
8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – Режим доступа [http://window.edu.ru/library?p\\_rubr=2.1](http://window.edu.ru/library?p_rubr=2.1)
9. Госкомстат России. Основные социально-экономические показатели России. Российская государственная статистика (1802 г. – н.в.). – Режим доступа: <http://www.gsk.ru>
10. Базы данных экономической статистики РФ, экономики – Режим доступа: <http://stat.hse.ru>
11. <http://lib.urfu.ru> – Зональная научная библиотека УрФУ



12. <http://study.urfu.ru> – Портал информационно-образовательных ресурсов УрФУ

#### **9.5. Электронные образовательные ресурсы**

5. Электронная библиотека ИД Гребенникова – Режим доступа: [www.http://grebennikon.ru/](http://grebennikon.ru/)
6. Информационный сервер «ИНФОРУС» Режим доступа: [www.inforus.ru](http://www.inforus.ru)
7. Корпоративный маркетинг – MarketingMix.ru – Режим доступа: [www.marketingmix.ru](http://www.marketingmix.ru)
8. ОМЕГА – теория и практика маркетинга в России. Режим доступа: <http://brand100.narod.ru>

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

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

Для учебно-материального обеспечения модуля-дисциплины может быть использована любая учебная аудитория, оснащённая мультимедийным оборудованием (компьютер или ноутбук, проектор, экран) для показа слайдов, организации лекций-презентаций, работы на практических занятиях.

5. Мультимедиа проектор – 1 шт.
6. Экран – 1 шт.
7. Доска маркерная – 1 шт.
8. Ноутбук - 1 шт.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
**к рабочей программе дисциплины**

**6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**6.1. Весовой коэффициент значимости дисциплины – ...** ☐ *утверждается ученым советом института* ☐, в том числе, коэффициент значимости курсовых работ/проектов, если они предусмотрены –...

**6.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0,5</b>		
<b>Текущая аттестация на лекциях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
Посещение лекционных занятий	7 семестр (1-8 учеб. недели)	17
Ведение конспектов лекций	7 семестр (1-8 учеб. недели)	17
Контрольная работа № 1	7 семестр (1-8 учеб. недели)	33
Контрольная работа № 2	7 семестр (1-8 учеб. недели)	33
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 1,0</b>		
Промежуточная аттестация по лекциям – не предусмотрено		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0,0</b>		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0,5</b>		
<b>Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
Посещение практических занятий	7 семестр (1-17 учеб. недели)	17
Активная работа на практических занятиях	7 семестр (1-17 учеб. недели)	34
СРС: Домашняя работа № 1	7 семестр (1-17 учеб. недели)	24
СРС: Домашняя работа № 2	7 семестр (1-17 учеб. недели)	25
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0,4</b>		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – экзамен		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0,6</b>		
<b>6.4. Коэффициент значимости семестровых результатов освоения дисциплины</b>		
<b>Порядковый номер семестра по учебному плану, в котором осваивается дисциплина</b>	<b>Коэффициент значимости результатов освоения дисциплины в семестре</b>	
Семестр 7	1,0	

## **7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ**

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте ФЭПО <http://fero.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте Интернет-тренажеры <http://training.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на портале СМУДС УрФУ.

В связи с отсутствием Дисциплины и ее аналогов, по которым возможно тестирование, на сайтах ФЭПО, Интернет-тренажеры и портале СМУДС УрФУ, тестирование в рамках НТК не проводится.

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 8.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ БРС

В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре критерии оценивания достижений студентов по каждому контрольно-оценочному мероприятию. Система критериев оценивания, как и при проведении промежуточной аттестации по модулю, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, высокий.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	высокий
<b>Знания</b>	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
<b>Умения</b>	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
<b>Личностные качества</b>	Студент имеет низкую мотивацию учебной деятельности, проявляет безразличное, безответственное отношение к учебе, порученному делу	Студент имеет выраженную мотивацию учебной деятельности, демонстрирует позитивное отношение к обучению и будущей трудовой деятельности, проявляет активность.	Студент имеет развитую мотивацию учебной и трудовой деятельности, проявляет настойчивость и увлеченность, трудолюбие, самостоятельность, творческий подход.

## **8.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ**

Независимый тестовый контроль не используется.

## **8.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **8.3.1. Примерные задания для проведения мини-контрольных в рамках учебных занятий**

*Примерные вопросы тестового контроля знаний*

#### **1. Сервис – это:**

- 1) системный набор сложно организованных и взаимоувязанных действий, направленных на предоставление услуг в системе согласованных условий.
- 2) результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребности заказчика
- 3) безоговорочное подчинение требованиям клиента

#### **2. Функции сферы услуг:**

- 1) экономические и социальные
- 2) политические и управленческие
- 3) статистические и адаптивные

#### **3. Образ товара, услуги, предприятия, человека, сумма впечатлений, которые складываются в сознании людей и определяют отношение к ним, это:**

- 1) иллюзия
- 2) рейтинг
- 3) имидж

#### **4. Сфера обслуживания населения – это:**

- 1) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению
- 2) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах
- 3) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги

#### **5. Четыре классификационных признака услуг:**

- 1) неосвязаемость, доступность, производственное потребление и стабильность
- 2) неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, невозможность хранения и транспортирования
- 3) рентабельность, необходимость для потребителя, гарантийность и своевременность

#### **6. Что не входит в Модель ценности услуг**

- 1) воспринимаемое качество
- 2) внутренне присущие признаки
- 3) неденежная цена
- 4) персонал

#### **7. Три ключевые единицы модели маркетинга услуг Ф. Котлера:**

- 1) фирма, персонал, потребитель
- 2) товар, люди, процесс
- 3) услуги, производство, маркетинг

#### **8. Треугольная модель маркетинга услуг Ф. Котлера выделяет три стратегии, которые следует продумывать в сфере обслуживания:**

- 1) маркетинг взаимоотношений – стратегический маркетинг – операционный маркетинг
- 2) традиционный маркетинг – интерактивный маркетинг – внутренний маркетинг
- 3) товарная стратегия – ценовая стратегия – коммуникативная стратегия
- 4) недифференцированный маркетинг – дифференцированный маркетинг – концентрированный маркетинг

#### **9. Ценность услуги – это ...**

- 1) разница между прибылью и затратами на услугу
- 2) выгода, получаемая продавцом
- 3) способность удовлетворить потребность или обеспечить выгодой покупателя
- 4) выгода, получаемая потребителем

#### **10. Жизненный цикл услуги – это ...**

- 1) время, которое необходимо для предоставления услуги
- 2) период, с момента выхода услуги на рынок до момента ее ухода с рынка
- 3) ряд необходимых факторов, для предоставления услуги

#### **8.3.2. Примерные контрольные задачи в рамках учебных занятий**

*не предусмотрено*

#### **8.3.3. Примерные контрольные кейсы**

*не предусмотрено*

#### **8.3.4. Перечень примерных вопросов для зачета**

*не предусмотрено*

#### **8.3.5. Перечень примерных вопросов для экзамена**

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
3. Общероссийские классификаторы услуг населению.
4. Теория постиндустриального общества. Сервисная экономика.
5. Этапы развития услуг в России.
6. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
7. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг.
8. Контактная зона. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
9. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
10. Понятие качества услуги. Показатели качества услуги. Модель качества услуг.
11. Производительность труда в сфере услуг.
12. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
13. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
14. Стратегии создания конкурентных преимуществ.
15. Роль стандартизации и дифференциации в обеспечении конкурентных преимуществ.
16. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ.
17. Принципы гарантийного обслуживания. Сервисные гарантии.
18. Эксплуатационные инструкции. Назначение технического обслуживания и ремонта.
19. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
20. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.
21. Обеспечение деятельности персонала сферы услуг.
22. Информационные технологии в сфере услуг. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии. Области применения новых технологий в сфере услуг.
23. Технология как конкурентное преимущество.
24. Разработка и создание новой услуги. Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.
26. Организация и управление процессом оказания услуги.
27. Основы организации деятельности сервисной организации.
28. Организация основного производства в организации сферы сервиса.
29. Организация контроля качества услуг.

30. Организация обслуживания потребителей.
31. Организация производственной инфраструктуры организации сферы сервиса.
32. Основы организации заработной платы в организациях сферы сервиса.
33. Планирование деятельности организации сферы сервиса.
34. Планирование маркетинга.
35. Планирование объема производства и реализации услуг.
36. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.
37. Планирование инвестиционной деятельности предприятия.
38. Планирование издержек в сфере услуг.
39. Финансовый план организации сферы услуг.
40. Основы бизнес-планирования в организациях сферы услуг.

**8.3.6. Ресурсы СКУД УрФУ для проведения тестового контроля в рамках текущей и промежуточной аттестации**

*Не используются*

**8.3.7. Ресурсы ФЭПО для проведения независимого тестового контроля**

*Не используются*

**8.3.8. Интернет-тренажеры**

*Не используются*

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
 Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Уральский федеральный университет имени первого Президента России  
 Б.Н.Ельцина»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
 ПРОЕКТИРОВАНИЕ НОВЫХ УСЛУГ**

Перечень сведений о рабочей программе дисциплины	Учетные данные
<b>Модуль</b> <i>Технологии сервисной деятельности</i>	<b>Код модуля 1123492</b>
<b>Образовательная программа</b> <i>Государственное и муниципальное управление</i>	<b>Код ОП 38.03.04/01.02</b>
<b>Направление подготовки</b> <i>Государственное и муниципальное управление</i>	<b>Код направления и уровня подготовки...</b> <i>38.03.04.</i>
<b>Уровень подготовки</b> <i>бакалавриат</i>	
<b>ФГОС ВО</b>	<b>Реквизиты приказа Минобрнауки РФ об утверждении ФГОС ВО:</b> <i>10.12.2014, № 1567</i>

Екатеринбург, 2016



Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	ФИО	Ученая степень, ученое звание	Должность	Кафедра	Подпись
1	Кульминская Алина Владимировна	Кандидат социологических наук	доцент	Социологии и технологий государственного и муниципального управления	

**Руководитель модуля**

Кульминская А.В.

**Рекомендовано учебно-методическим советом** *Института государственного управления и предпринимательства*

Председатель учебно-методического совета  
Протокол № 8 от 13.04.2016 г.

А.А. Яшин

**Согласовано:**

Дирекция образовательных программ

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПРОЕКТИРОВАНИЕ НОВЫХ УСЛУГ

## 1.1. Аннотация содержания дисциплины

Дисциплина «Проектирование новых услуг» относится к модулю «Технологии сервисной деятельности», который относится к вариативной части обучения по направлению подготовки 38.03.04. «Государственное и муниципальное управление».

Дисциплина «Проектирование новых услуг» включает в себя широкий спектр теоретического и практического материала с ориентацией на самостоятельную оценку ситуации и принятие управленческих решений в области проектирования новых услуг. Содержание дисциплины раскрывает методы сбора и анализа информации, приемы работы с аналитическими отчетами, техники генерирования идей и способы их представления. Использование в ходе реализации дисциплины активных технологий обучения дает студентам навыки ведения поисковой работы, обнаружения проблемных ситуаций и поиска возможных решений. Особенностью курса является то, что он развивает системное мышление и учит превращать проблемную ситуацию в возможность для развития организации.

## 1.2. Язык реализации программы – русский.

## 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Результатом обучения в рамках дисциплины является формирование у студента следующих компетенций: Способность использовать теорию и технологии современного управления в профессиональной деятельности (РО-08).

Для этого в рамках курса у студента должны сформироваться следующие компетенции:

**ПК-24** - владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

**ДПК-4** - владение социальными технологиями и приемами, обеспечивающими планирование, разработку и оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

В результате освоения дисциплины студент должен:

### **Знать:**

- теоретические основы проектирования услуг,
- этапы и технологии разработки новых услуг в условиях современного рынка,
- приемы анализа рынка,
- преимущества и недостатки разработки новой и модернизации уже известной услуги.

### **Уметь:**

- проводить оценку имеющихся ресурсов,
- организовать процедуру генерирования идей,
- разрабатывать проектную документацию.

### **Владеть** (демонстрировать навыки и опыт деятельности):

- методами отбора идей,
- навыками проведения процедуры комплексной оценки новой услуги,
- проводить финансовый анализ проекта.

#### 1.4.Объем дисциплины

Таблица 1

Объем дисциплины для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

№ п/ п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	8
1.	Аудиторные занятия	30	30,00	30
2.	Лекции	10	10,00	10
3.	Практические занятия	20	20,00	20
4.	Лабораторные работы	-	-	
5.	Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации	60	4,50	60
6.	Промежуточная аттестация	18	2,33	Экзамен,18
7.	Общий объем по учебному плану, час.	108	36,83	108
8.	Общий объем по учебному плану, з.е.	3	3	3

Таблица 2

Объем дисциплины для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

№ п/ п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	9
1.	Аудиторные занятия	12	12,00	12
2.	Лекции	4	4,00	4
3.	Практические занятия	8	8,00	8
4.	Лабораторные работы	-	-	-
5.	Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации	78	1,8	78
6.	Промежуточная аттестация	18	2,33	Экзамен,18
7.	Общий объем по учебному плану, час.	108	16,13	108
8.	Общий объем по учебному плану, з.е.	3	3	3

Таблица 3

Объем дисциплины для студентов заочной формы обучения [ускоренная программа], в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии[ускоренная программа]

№ п/ п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	5
1.	Аудиторные занятия	12	12,00	12
2.	Лекции	4	4,00	4
3.	Практические занятия	8	8,00	8
4.	Лабораторные работы	-	-	-

5.	Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации	78	1,8	78
6.	Промежуточная аттестация	18	2,33	Экзамен,18
7.	Общий объем по учебному плану, час.	108	16,13	108
8.	Общий объем по учебному плану, з.е.	3	3	3

## 2.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины	Содержание
<b>T1</b>	Теоретические основания проектирования услуг	Услуга, развитие предприятия, стратегия развития предприятия сферы услуг, инновация, инновационный потенциал, появление новых услуг: особенности нынешней ситуации, специфика разработки нового товара, распространение инновации, причины провала новых услуг.
<b>T2</b>	Этапы разработки новых услуг	Скрининг, оценка ресурсов, источники идей, методы генерирования идей, отбор идей, функционально-стоимостной анализ при разработке новых услуг, принципы системного проектирования.
<b>T3</b>	Технологии разработки и модернизации услуг	Методы оценки рынка, методы предварительной оценки идеи, проектная документация (SDP), модернизация услуг на основе методов проектирования услуг,
<b>T4</b>	Использование статистических и экономических показателей при проектировании новых услуг	Детальный анализ рынка, технологическая документация, разработка процесса оказания услуги, утверждение проекта услуги, бизнес-анализ проекта, финансовый анализ проекта.
<b>T5</b>	Проектирование услуг как элемент взаимодействия с внешней средой организации	Значение межорганизационной коммуникации при проектировании новых услуг, сервис и принципы построения долгосрочных отношений с клиентами, цикл постоянного совершенствования, комплексная оценка услуги, анализ проекта услуги

## 3.РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ

### 3.1.Распределение аудиторной нагрузки и мероприятий самостоятельной работы по разделам дисциплины

Таблица 1

Для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

Объем модуля (зач.ед.): 12  
Объем дисциплины (зач.ед.): 3

Раздел дисциплины			Аудиторные занятия (час.)				Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																							
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)					Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)										Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовка к промежуточной аттестации и по дисциплине (час.)		Подготовка в рамках дисциплины к промежуточной аттестации и по модулю (час.)		
								Всего (час.)	Лекция	Практ., семинар. занятие	Лабораторное занятие	Н/и семинар, семинар-конфер., коллоквиум (магистратура)	Всего (час.)	Домашняя работа*	Графическая работа*	Реферат, эссе, творч. работа*	Проектная работа*	Расчетная работа, разработка программного продукта*	Расчетно-графическая работа*	Домашняя работа на иностр. языке*	Перевод инояз. литературы*	Курсовая работа*	Курсовой проект*	Всего (час.)	Контрольная работа*	Коллоквиум*	Зачет	Экзамен	Интегрированный экзамен по модулю	Проект по модулю
T1	Теоретические основания проектирования услуг	14	6	2	4		8	8	2	6																				
T2	Этапы разработки новых услуг	17	7	2	5		10	10	2	8																				
T3	Технологии разработки и модернизации услуг	21	7	2	5		14	10	2	8			4				1													
T4	Использование статистических и экономических показателей при проектировании новых услуг	18	6	2	4		12	10	2	8													2	1						
T5	Проектирование услуг как элемент взаимодействия с внешней средой организации	20	4	2	2		16	10	2	8			6	1																
	Всего (час), без учета промежуточной аттестации:	90	30	10	20	0	60	48	10	38	0	0	10	1	0	0	4		0	0	0	0	0	2	2	0				
	Всего по дисциплине (час.):	108	30	30			78	В т.ч. промежуточная аттестация																		0	18	0	0	

\*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.) без учета промежуточной аттестации»

Таблица 2

Для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

Объем модуля (зач.ед.): 12  
Объем дисциплины (зач.ед.): 3

Раздел дисциплины			Аудиторные занятия (час.)				Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																							
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)					Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)										Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовка к промежуточной аттестации и по дисциплине (час.)		Подготовка в рамках дисциплины к промежуточной аттестации и по модулю (час.)		
								Всего (час.)	Лекция	Практ., семинар. занятие	Лабораторное занятие	Н/и семинар, семинар-конфер., коллоквиум (магистратура)	Всего (час.)	Домашняя работа *	Графическая работа *	Реферат, эссе, творч. работа *	Проектная работа *	Расчетная работа, разработка программного продукта *	Расчетно-графическая работа *	Домашняя работа на иностр. языке *	Перевод инояз. литературы *	Курсовая работа *	Курсовой проект *	Всего (час.)	Контрольная работа *	Коллоквиум *	Зачет	Экзамен	Интегрированный экзамен по модулю	Проект по модулю
T1	Теоретические основания проектирования услуг	18	2	2	0		16	16	8	8																				
T2	Этапы разработки новых услуг	14	4	2	2		10	10	4	6																				
T3	Технологии разработки и модернизации услуг	24	2	0	2		22	18	8	10			4				1													
T4	Использование статистических и экономических показателей при проектировании новых услуг	16	2	0	2		14	12	6	6													2	1						
T5	Проектирование услуг как элемент взаимодействия с внешней средой организации	18	2	0	2		16	10	6	4			6	1																
	Всего (час), без учета промежуточной аттестации:	90	12	4	8	0	78	66	32	34	0	0	10	1	0	0	4		0	0	0	0	0	2	2	0				
	Всего по дисциплине (час.):	108	12	12			96	В т.ч. промежуточная аттестация																			18			

\*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.) без учета промежуточной аттестации»

Таблица 3

Для студентов заочной формы обучения [ускоренная программа], в т.ч. при использовании ДТО [ускоренная программа]

Объем модуля (зач.ед.): 12  
Объем дисциплины (зач.ед.): 3

Раздел дисциплины			Аудиторные занятия (час.)				Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																							
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)					Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)										Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовка к промежуточной аттестации и по дисциплине (час.)		Подготовка в рамках дисциплины к промежуточной аттестации и по модулю (час.)		
								Всего (час.)	Лекция	Практ., семинар, занятие	Лабораторное занятие	Н/и семинар, семинар-конфер., коллоквиум (магистратура)	Всего (час.)	Домашняя работа *	Графическая работа *	Реферат, эссе, творч. работа *	Проектная работа *	Расчетная работа, разработка программного продукта *	Расчетно-графическая работа *	Домашняя работа на иностр. языке *	Перевод инояз. литературы *	Курсовая работа *	Курсовой проект *	Всего (час.)	Контрольная работа *	Коллоквиум *	Зачет	Экзамен	Интегрированный экзамен по модулю	Проект по модулю
T1	Теоретические основания проектирования услуг	18	2	2	0		16	16	8	8																				
T2	Этапы разработки новых услуг	14	4	2	2		10	10	4	6																				
T3	Технологии разработки и модернизации услуг	24	2	0	2		22	18	8	10			4				1													
T4	Использование статистических и экономических показателей при проектировании новых услуг	16	2	0	2		14	12	6	6													2		1					
T5	Проектирование услуг как элемент взаимодействия с внешней средой организации	18	2	0	2		16	10	6	4			6	1																
	Всего (час), без учета промежуточной аттестации:	90	12	4	8	0	78	66	32	34	0	0	10	1	0	0	4		0	0	0	0	0	2		2		0		
	Всего по дисциплине (час.):	108	12	12			96	В т.ч. промежуточная аттестация																			18			

\*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.) без учета промежуточной аттестации»

## 4.ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 4.1.Лабораторные работы

не предусмотрено

### 4.2.Практические занятия

Таблица 1

Для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
T1	1	Ключевые понятия изучаемой дисциплины: услуга, развитие, инновация.	2
T1	2	Возможные причины провала новых услуг	2
T2	3	Методы генерирования идей	2
T2	4	Источники идей и отбор идей	2
T3	5	Разработка проектной документации	2
T3	6	Преимущества и недостатки модернизации услуг	2
T2,T3	7	Разработка новой услуги: презентация проектов	2
T4	8	Внешняя среда и проектирование новой услуги	2
T4	9	Финансовый анализ проекта	2
T5	10	Цикл постоянного совершенствования	2
Всего:			20

Таблица 2

Для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
T2	1	Источники идей, методы генерирования и отбор идей	2
T3	2	Преимущества и недостатки модернизации услуг	2
T4	3	Внешняя среда и проектирование новой услуги	2
T5	4	Цикл постоянного совершенствования	2
Всего:			8

Таблица 3

Практически занятия для студентов заочной формы обучения [ускоренная программа], в т.ч. при использовании ДТО [ускоренная программа]

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
T2	1	Источники идей, методы генерирования и отбор идей	2
T3	2	Преимущества и недостатки модернизации услуг	2
T4	3	Внешняя среда и проектирование новой услуги	2
T5	4	Цикл постоянного совершенствования	2
Всего:			8



#### 4.3.Примерная тематика самостоятельной работы

##### 4.3.1.Примерный перечень тем домашних работ

*«Анализ удачи или провала услуги, появившейся за последние 2-3 года»*

Цель: закрепить теоретический материал, научиться выявлять сильные и слабые стороны проекта, оценить возможность модернизации выбранной услуги.

Объем работы: 3-4 страницы А4, 12 кель, 1,5 интервал.

Форма представления: текст.

##### 4.3.2.Примерный перечень тем графических работ

*не предусмотрено*

##### 4.3.3.Примерный перечень тем рефератов (эссе, творческих работ)

*не предусмотрено*

##### 4.3.4 Примерная тематика индивидуальных или групповых проектов

*Групповая работа «Проект услуги»*

Цель: научиться самостоятельно анализировать возможности создания новой услуги в текущих рыночных условиях, проводить процедуру поиска идеи и совершенствование навыков презентации результатов своей работы.

Объем работы: 15-30 слайдов

Форма представления: доклад с сопровождением презентации PowerPoint

##### 4.3.5.Примерный перечень тем расчетных работ (программных продуктов)

*не предусмотрено*

##### 4.3.6.Примерный перечень тем расчетно-графических работ

*не предусмотрено*

##### 4.3.7.Примерный перечень тем курсовых проектов (курсовых работ)

*не предусмотрено*

##### 4.3.8.Примерная тематика контрольных работ

*Домашняя работа «Совершенствование услуг как способ коммуникации внешней средой»*

Цель: сформировать системные знания по изучаемой дисциплине

Объем работы: 2-3 страницы

Форма представления: письменная работа

##### 4.3.9. Примерная тематика коллоквиумов

*не предусмотрено*

#### 5.СООТНОШЕНИЕ РАЗДЕЛОВ, ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ПРИМЕНЯЕМЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ

Код раздела, темы дисциплины	Активные методы обучения						Дистанционные образовательные технологии и электронное обучение					
	Проектная работа	Кейс-анализ	Деловые игры	Проблемное обучение	Командная работа	Другие (указать, какие)	Сетевые учебные курсы	Виртуальные практикумы и тренажеры	Вебинары и видеоконференции	Асинхронные web-конференции и семинары	Совместная работа и разработка контента	Другие (указать, какие)
T1		+		+			+					
T2			+	+	+		+					
T3	+		+	+	+		+					
T4	+						+					
T5		+		+			+					

## **6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ (Приложение 1)**

## **7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ (Приложение 2)**

## **8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (Приложение 3)**

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

### **9.1.Рекомендуемая литература**

#### **9.1.1.Основная литература**

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник. – М.: Кнорус, 2013 – с.176
2. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / Рос. акад. народного хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации ; [науч. ред. В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова] .— Москва : Издательский дом "Дело", 2012 .
3. Контроль качества социальных услуг. Основные положения : ГОСТ Р 52496-2005. - Введ. 2007-01-01 / Федер. агентство по техн. регулированию и метрологии .— Москва : Стандартинформ, 2006 .— 9, [1] с. ; 29 см .— (Социальное обслуживание населения) (Национальный стандарт Российской Федерации) .
4. Классификация учреждений социального обслуживания : ГОСТ Р 52498-2005. - Введ. 2007-01-01 / Федер. агентство по техн. регулированию и метрологии .— Москва : Стандартинформ, 2006 .— 9, [1] с. ; 29 см .— (Национальный стандарт Российской Федерации) (Социальное обслуживание населения) .
5. Ламбен, Жан-Жак. Менеджмент, ориентированный на рынок. Стратегический и операционный маркетинг : учеб. для слушателей, обучающихся по программам "Мастер делового администрирования" Питер, 2010 .— 720 с.
6. Петруненков, А. А. Организация разработки нового товара : Учеб.-метод. пособие / А. А. Петруненков .— М. : Монолит, 2002 .— 288 с.
7. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. Учебник. 6-е изд. доп. и перераб. – М.: ИТК «Дашков и К», 2013 – с.284. (Гриф МО РФ)
8. Система качества учреждений социального обслуживания : ГОСТ Р 52497-2005. - Введ. 2007-01-01 / Федер. агентство по техн. регулированию и метрологии .— Москва : Стандартинформ, 2006 .— 8 с. ; 29 см .— (Социальное обслуживание населения) (Национальный стандарт Российской Федерации) .
9. Шкардун, Владимир Дмитриевич. Маркетинговые основы стратегического планирования. Теория, методология, практика / В. Д. Шкардун ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации .— М. : Дело, 2008 .— 374с.

#### **9.1.2.Дополнительная литература**

1. Актуальные вопросы оказания государственных и муниципальных услуг : сборник статей / под ред. А. В. Алтынцева .— Москва : ИРОФ, 2010 .— 175 с.
2. Алтухова Н.В. Маркетинг и сертификация услуг : Учеб. пособие / Н.В. Алтухова, Г.С. Прыткова, Л.Г. Тимуш; Саратов. гос. техн. ун-т, Моск. гос. ун-т коммерции, Саратов. ин-т .— Саратов : Б. и., 1999 .— 80 с.
3. Байдаков С.Л. Многофункциональный центр предоставления государственных услуг: модель, назначение и принципы организации. Опыт Центрального административного

- округа г. Москвы / С. Байдаков, Г. Озеров, О. Савельев .— Москва : Олимп-Бизнес, 2013 .— 185 с.
4. Борисоглебская Л.Н. Государственные и муниципальные финансы: финансирование социальных услуг : учебник / Л. Н. Борисоглебская, С. А. Кирсанов ; Рос. гос. гидрометеорол. ун-т .— Санкт-Петербург : Андреевский издательский дом, 2008 .— 360 с. : ил. ; 21 см .— (Местное самоуправление) .— Глоссарий: с. 348-352.
  5. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / Рос. акад. народного хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации ; [науч. ред. В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова] .— Москва : Издательский дом "Дело", 2012 .— ISBN 978-5-7749-0775-5. Ч. 1 .— 2012 .— 183с.
  6. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент : экспресс-курс / Ф. Котлер ; пер. с англ. Т. Виноградовой [и др.] ; под общ. ред. Ю. Н. Каптуревского .— Москва [и др.] : Питер, 2002 .— 496 с.
  7. Мак-Дональд М. Сфера услуг. Полное пошаговое руководство по маркетинговому планированию / Малькольм Мак-Дональд, Эдриан Пэйн ; [пер. с англ. А. Н. Назайкина под ред. С. М. Кировой] .— Москва : Эксмо, 2009 .— 448 с.
  8. Николайчук В.Е. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис / Валерий Николайчук .— М. ; СПб. ; Нижний Новгород [и др.] : Питер, 2005 .— 608 с. :
  9. Новые подходы к финансированию государственных услуг в социальной сфере : сборник статей / под ред. В. В. Климанова .— Москва : ИРОФ, 2008 .— 176 с.
  10. Панин И.Н. Информационные технологии в государственном управлении : [монография] / И. Н. Панин .— Москва : Гелиос АРВ, 2011 .— 400 с.
  11. Рожкова Е.В. Инновационный менеджмент : учеб. пособие по специальности "Менеджмент организации" / Е. В. Рожкова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Ульян. гос. ун-т .— Ульяновск : [УлГУ], 2011 .— 233 с.

### **9.3. Программное обеспечение**

7. Программный продукт Microsoft Word
8. Программный продукт Microsoft Exel
9. Программный продукт Microsoft PowerPoint

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

13. Федеральный портал «Российское образование» – Режим доступа [www.edu.ru](http://www.edu.ru)
14. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – Режим доступа [http://window.edu.ru/library?p\\_rubr=2.1](http://window.edu.ru/library?p_rubr=2.1)
15. <http://lib.urfu.ru> – Зональная научная библиотека УрФУ
16. <http://study.urfu.ru> – Портал информационно-образовательных ресурсов УрФУ

### **9.5. Электронные образовательные ресурсы**

*не используются*

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

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

9. Мультимедиа проектор – 1 шт.
10. Экран – 1 шт.
11. Доска маркерная – 1 шт.
12. Ноутбук - 1 шт.

## **6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**6.1. Весовой коэффициент значимости дисциплины – ...***[утверждается ученым советом института]*, в том числе, **коэффициент значимости курсовых работ/проектов, если они предусмотрены –...**

**6.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6</b>		
<b>Текущая аттестация на лекциях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
Посещение лекционных занятий	Семестр 8 (1-5 учебная неделя)	20
Контрольная работа №1 «Совершенствование услуг как способ коммуникации внешней средой»	Семестр 8 (4-5 учебная неделя)	80
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 1.0</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лекциям – не предусмотрена</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям 0.0</b>		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4</b>		
<b>Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
Посещение практических занятий	Семестр 8 (6-17 неделя)	10
Активная работа на практических занятиях	Семестр 8 (6-17 неделя)	20
Домашняя работа №1 «Анализ удачи или провала услуги, появившейся за последние 2-3 года»	Семестр 8 (8-11 неделя)	45
Групповая работа «Проект услуги»	Семестр 8 (12-14 неделя)	25
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.6</b>		
<b>Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям - экзамен</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.4</b>		
<b>6.4. Коэффициент значимости семестровых результатов освоения дисциплины</b>		
<b>Порядковый номер семестра по учебному плану, в котором осваивается дисциплина</b>	<b>Коэффициент значимости результатов освоения дисциплины в семестре</b>	
Семестр 8	<b>1,0</b>	

## **7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ**

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте ФЭПО <http://fepo.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте Интернет-тренажеры <http://training.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на портале СМУДС УрФУ.

В связи с отсутствием Дисциплины и ее аналогов, по которым возможно тестирование, на сайтах ФЭПО, Интернет-тренажеры и портале СМУДС УрФУ, тестирование в рамках НТК не проводится.

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 8.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ БРС

В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре критерии оценивания достижений студентов по каждому контрольно-оценочному мероприятию. Система критериев оценивания, как и при проведении промежуточной аттестации по модулю, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, высокий.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	высокий
<b>Знания</b>	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
<b>Умения</b>	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
<b>Личностные качества</b>	Студент имеет низкую мотивацию учебной деятельности, проявляет безразличное, безответственное отношение к учебе, порученному делу	Студент имеет выраженную мотивацию учебной деятельности, демонстрирует позитивное отношение к обучению и будущей трудовой деятельности, проявляет активность.	Студент имеет развитую мотивацию учебной и трудовой деятельности, проявляет настойчивость и увлеченность, трудолюбие, самостоятельность, творческий подход.

## **8.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ**

Независимый тестовый контроль не используется.

## **8.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **8.3.1. Примерные задания для проведения мини-контрольных в рамках учебных занятий**

*не предусмотрено*

### **8.3.2. Примерные контрольные задачи в рамках учебных занятий**

*не предусмотрено*

### **8.3.3. Примерные контрольные кейсы**

*не предусмотрено*

### **8.3.4. Перечень примерных вопросов для зачета**

*не предусмотрено*

### **8.3.5. Перечень примерных вопросов для экзамена**

1. Услуга: понятие, свойства и характеристики
2. Типы развития и их характеристики
3. Развитие предприятия
4. Инновация: определение и отличие от новшества
5. Инновационный потенциал
6. Сложности проектирования новых услуг в текущих условиях
7. Отличия процесса проектирования новой услуги от проектирования нового товара
8. Распространение и диффузия новой услуги
9. Причины провала новых услуг
10. Скрининг и оценка ресурсов
11. Источники идей
12. Методы генерирования идей
13. Функционально-стоимостный анализ при разработке услуг
14. Принципы системного проектирования
15. Методы предварительной оценки рынка
16. Методы оценки идеи
17. Состав проектной документации
18. Модернизация и проектирование услуг: плюсы и минусы каждой стратегии
19. Разработка процесса оказания услуги
20. Утверждение услуги
21. Бизнес-анализ проекта
22. Межорганизационная коммуникация и проектирование услуг
23. Принципы построения долгосрочных отношений с клиентами
24. Цикл постоянного совершенствования
25. Комплексная оценка услуги

### **8.3.6. Ресурсы АПИМ УрФУ, СКУД УрФУ для проведения тестового контроля в рамках текущей и промежуточной аттестации**

*не используются*

### **8.3.7. Ресурсы ФЭПО для проведения независимого тестового контроля**

*не используются*

### **8.3.8. Интернет-тренажеры**

*не используются*

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России  
Б.Н.Ельцина»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ПРОЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ И ПРОДВИЖЕНИЯ УСЛУГ**

Перечень сведений о рабочей программе дисциплины	Учетные данные
<b>Модуль.</b> <i>Технологии сервисной деятельности</i>	<b>Код модуля 1123492</b>
<b>Образовательная программа</b> <i>Государственное и муниципальное управление</i>	<b>Код ОП 38.03.04/01.02</b>
<b>Направление подготовки</b> <i>Государственное и муниципальное управление</i>	<b>Код направления и уровня подготовки...</b> <i>38.03.04.</i>
<b>Уровень подготовки</b> <i>бакалавриат</i>	
<b>ФГОС ВО</b>	<b>Реквизиты приказа Минобрнауки РФ об утверждении ФГОС ВО:</b> <i>10.12.2014, № 1567</i>

Екатеринбург, 2016



Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	ФИО	Ученая степень, ученое звание	Должность	Кафедра	Подпись
1	Гилязова Ольга Сергеевна	Кандидат философских наук	доцент	Социологии и технологий государственного и муниципального управления	

**Руководитель модуля**

А.В. Кульминская

**Рекомендовано учебно-методическим советом** *Института государственного управления и предпринимательства*

Председатель учебно-методического совета  
Протокол № 8\_ от 13.04.2016 г.

А.А. Яшин

**Согласовано:**

Дирекция образовательных программ

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПРОЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ И ПРОДВИЖЕНИЯ УСЛУГ

## 1.1. Аннотация содержания дисциплины

Дисциплина «Проекты внедрения и продвижения услуг» относится к модулю «Технологии сервисной деятельности», который выбирается по выбору студента по направлению подготовки 38.03.04. «Государственное и муниципальное управление».

Дисциплина «Проекты внедрения и продвижения услуг» включает в себя широкий спектр теоретического и практического материала с ориентацией на самостоятельную оценку ситуации и принятие управленческих решений в области проектирования новых услуг.

Освоение учебной дисциплины направлено на закрепление междисциплинарных проектных компетенций обучающихся в сфере государственного и муниципального управления на основе разработки групповых проектов внедрения и продвижения услуг. Особенностью дисциплины является освоение специфики технологий проектного управления в контексте проектирования и продвижения услуг. Изучение дисциплины дополняется освоением следующих дисциплин модуля: «Менеджмент услуг», «Маркетинг услуг», «Проектирование новых услуг».

## 1.2. Язык реализации программы – русский.

## 1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Результатом обучения в рамках дисциплины является способность использовать теорию и технологии современного управления в профессиональной деятельности (РО-08).

Для этого в рамках курса у студента должны сформироваться следующие компетенции:

**ПК-24** - владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

**ДПК-4** - владение социальными технологиями и приемами, обеспечивающими планирование, разработку и оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

В результате освоения дисциплины студент должен:

### **Знать:**

- основные классификации различных видов услуг и их характеристики;
- различия в дефинициях понятий PR, продвижение, маркетинг, реклама, BTL, паблисити, брендинг, мерчендайзинг, SMM и т.д.;
- технологии внедрения и продвижения услуг;
- особенности ценовой политики, принципы и методы ценообразования в сфере услуг;
- коммуникативные инструменты внедрения и продвижения услуг;
- принципы, особенности и требования к разработке административных регламентов и стандартов государственных и муниципальных услуг;
- технологии проектной деятельности по внедрению и продвижению услуг.

### **Уметь:**

- ориентироваться в правовой базе, регламентирующей и регулирующей отношения в сфере услуг;
- видеть и обосновать приоритетные проблемы и узкие места в процессе внедрения, продвижения и оказания услуг, требующих решения;
- разрабатывать проекты внедрения и продвижения услуг;
- осуществлять оценку эффективности проекта внедрения и продвижения услуг.

### **Владеть (демонстрировать навыки и опыт деятельности):**

- методологией, принципами и технологиями внедрения и продвижения услуг;
- нормами и правилами профессионального поведения и этикета;
- навыками диагностики полноты отражения информации об услугах в Едином государственном реестре государственных и муниципальных услуг;
- опытом командного взаимодействия в рамках разработки проекта внедрения и продвижения услуг.

## 1.4.Объем дисциплины

Таблица 1

Объем дисциплины для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

№ п/ п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	8
1.	<b>Аудиторные занятия</b>	<b>30</b>	<b>30,00</b>	<b>30</b>
2.	Лекции	10	10,00	10
3.	Практические занятия	20	20,00	20
4.	Лабораторные работы	-	-	-
5.	<b>Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации</b>	<b>74</b>	<b>4,50</b>	<b>4</b>
6.	<b>Промежуточная аттестация</b>	4	<b>0,25</b>	<b>3, 4</b>
7.	<b>Общий объем по учебному плану, час.</b>	108	34,75	108
8.	<b>Общий объем по учебному плану, з.е.</b>	3	3	3

Таблица 2

Объем дисциплины для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

№ п/ п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	9
1.	<b>Аудиторные занятия</b>	<b>12</b>	<b>12,00</b>	<b>12</b>
2.	Лекции	4	4,00	4
3.	Практические занятия	8	8,00	8
4.	Лабораторные работы	-	-	-
5.	<b>Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации</b>	<b>92</b>	<b>1,80</b>	<b>92</b>
6.	<b>Промежуточная аттестация</b>	4	<b>0,25</b>	<b>3, 4</b>
7.	<b>Общий объем по учебному плану, час.</b>	<b>108</b>	14,05	108
8.	<b>Общий объем по учебному плану, з.е.</b>	3	3	3

Таблица 3

Объем дисциплины для студентов заочной формы обучения [ускоренная программа], в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии[ускоренная программа]

№ п/ п	Виды учебной работы	Объем дисциплины		Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)
		Всего часов	В т.ч. контактная работа (час.)	5
1.	<b>Аудиторные занятия</b>	<b>12</b>	<b>12,00</b>	<b>12</b>
2.	Лекции	4	4,00	4
3.	Практические занятия	8	8,00	8
4.	Лабораторные работы	-	-	-

5.	Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации	92	1,80	92
6.	Промежуточная аттестация	4	0,25	3, 4
7.	Общий объем по учебному плану, час.	108	14,05	108
8.	Общий объем по учебному плану, з.е.	3	3	3

## 2.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины	Содержание
T1	<b>Система понятий дисциплины «Проекты внедрения и продвижение услуг»</b>	<p>Проблема дефиниций «услуга» / «функция» / «работа». Услуга, «публичная услуга». Коммерческие и некоммерческие услуги. Чистые и смешанные услуги. Личностные и безличные услуги, простые и сложные. Государственные и негосударственные услуги. Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, классификация, право. Реестр услуг: понятие, виды, состав, назначение, практика формирования. Необходимые и обязательные услуги. Услуги, оказываемые в электронном виде. Перечень услуг.</p> <p>Дефиниции понятий PR, продвижение, маркетинг, реклама, BTL, паблисити, брендинг, мерчендайзинг, SMM и т.д. Особенности организации предоставления услуг в соответствии с 210-ФЗ и 83-ФЗ.</p> <p>Технологии проектной деятельности. Составление программы проекта внедрения и продвижения услуг. Разработка плана мероприятий по реализации проекта внедрения и продвижения услуг.</p>
T2	<b>Способы и технологии внедрения и продвижения новой услуги на рынок</b>	<p>Состояние и перспективы развития сферы услуг. Регулирование сферы услуг. Организации, занимающиеся регулированием сферы услуг. Рынок услуг и его особенности. Конкуренция на рынке услуг. Конкурентные стратегии на рынке услуг.</p> <p>Инновационная политика в сфере услуг. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Продвижение услуг. Разработка технологической карты услуги. Сегментация рынка услуг. Стадии принятия решения. Внешние и внутренние дистрибьюторы. Потребительские профили. Нацеливание и позиционирование. Особенности позиционирования услуг. Нейминг и брендинг в продвижении услуг. Применение интерактивных технологий при внедрении и продвижении услуг.</p> <p>Стратегии продвижения услуг и формирования долгосрочных отношений с потребителями.</p>
T3	<b>Ценовая политика, продажи и защита прав потребителей</b>	<p>Ценовая политика в сфере услуг. Цели и принципы ценообразования в сфере услуг. Стратегия и тактика ценообразования. Формирование себестоимости услуг. Затраты на услуги. Методы ценообразования.</p>

		<p>Проблема тарифов и ценообразования в различных учреждениях.</p> <p>Правовое регулирование отношений в сфере услуг. Федеральный закон «О защите прав потребителей».</p> <p>Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания. Внедрение клиентоориентированного подхода в систему отношений «исполнитель - потребитель», «заявитель – власть».</p>
T4	<i><b>Роль коммуникации при внедрении и продвижении услуги</b></i>	<p>Комплекс маркетинговой коммуникации. Реклама в продвижении услуг. Offline и online реклама. Методы разработки рекламных кампаний при внедрении и продвижении услуг.</p> <p>Стимулирование в программах продвижения услуг.</p> <p>PR в продвижении услуг. Инструменты PR. Роль пресс-службы организации при внедрении и продвижении услуги. Правовые и этические аспекты работы пресс-службы. Устав Союза журналистов России (СЖР) и Кодекс профессиональных и этических принципов Российской ассоциации связей с общественностью (РАСО). Аналитическое, креативное и организационное направления работы современной пресс-службы.</p> <p>Медиапланирование. Эвристический метод в медиапланировании.</p> <p>Формирование общественного мнения при внедрении и продвижении услуги.</p>
T5	<i><b>Специфика разработки проектов внедрения и продвижения государственных и муниципальных услуг</b></i>	<p>Реестры государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Административные регламенты государственных и муниципальных услуг. Методы и инструменты разработки проектов внедрения и продвижения государственных и муниципальных услуг. Оценка эффективности проектов внедрения и продвижения государственных и муниципальных услуг.</p>

### 3.РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ

#### 3.1.Распределение аудиторной нагрузки и мероприятий самостоятельной работы по разделам дисциплины

Таблица 1

Для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

Объем модуля (зач.ед.): 12  
Объем дисциплины (зач.ед.): 3

Раздел дисциплины			Аудиторные занятия (час.)				Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																						
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)				Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)					Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)										Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (час.)		Подготовка в рамках дисциплины к промежуточной аттестации по модулю (час.)	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего (час.)		Лекция	Практ., семинар. занятие	Лабораторное занятие	Н/и семинар, семинар-конфер., коллоквиум (магистратура)	Всего (час.)	Домашняя работа*	Графическая работа*	Реферат, эссе, творч. работа*	Проектная работа*	Расчетная работа, разработка программного продукта*	Расчетно-графическая работа*	Домашняя работа на иностр. языке*	Перевод инояз. литературы*	Курсовая работа*	Курсовой проект*	Всего (час.)	Контрольная работа*	Коллоквиум*	Зачет	Экзамен	Интегрированный экзамен по модулю	Проект по модулю
T1	Система понятий дисциплины «Проекты внедрения и продвижение услуг»	22,0	6	2	4		16,0	10,0	2	8			6,0	1															
T2	Способы и технологии внедрения и продвижения новой услуги на рынок	22,0	6	2	4		16,0	14,0	2	12												2,0	1						
T3	Ценовая политика, продажи и защита прав потребителей	18,0	6	2	4		12,0	12,0	2	10																			
T4	Роль коммуникации при внедрении и продвижении услуги	18,0	6	2	4		12,0	12,0	2	10																			
T5	Специфика разработки проектов внедрения и продвижения государственных и муниципальных услуг	24,0	6	2	4		18,0	12,0	2	10			6,0				1												
	Всего (час), без учета промежуточной аттестации:	104	30	10	20	0	74,0	60,0	10	50	0	0	12,0	6	0	0	6	0	0	0	0	0	2,0	2	0				
	Всего по дисциплине (час.):	108	30	30			78	В т.ч. промежуточная аттестация																	4	0	0	0	

\*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.) без учета промежуточной аттестации»

Таблица 2

Для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии

Объем модуля (зач.ед.): 12  
Объем дисциплины (зач.ед.): 3

Раздел дисциплины			Аудиторные занятия (час.)				Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																							
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)				Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)					Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)										Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (час.)		Подготовка в рамках дисциплины к промежуточной аттестации по модулю (час.)		
			Всего (час.)	Лекция	Практ., семинар, занятие	Лабораторное занятие		Н/и семинар, семинар-конфер., коллоквиум (магистратура)	Всего (час.)	Домашняя работа*	Графическая работа*	Реферат, эссе, творч. работа*	Проектная работа*	Расчетная работа, разработка программного продукта*	Расчетно-графическая работа*	Домашняя работа на иностр. языке*	Перевод инояз. литературы*	Курсовая работа*	Курсовой проект*	Всего (час.)	Контрольная работа*	Коллоквиум*	Зачет	Экзамен	Интегрированный экзамен по модулю	Проект по модулю				
T1	Система понятий дисциплины «Проекты внедрения и продвижение услуг»	25,0	3	1	2		22	16,0	8	8			6,0	1																
T2	Способы и технологии внедрения и продвижения новой услуги на рынок	24,0	4	2	2		20	18,0	8	10													2,0	1						
T3	Ценовая политика, продажи и защита прав потребителей	20,0	2	0	2		18	18,0	8	10																				
T4	Роль коммуникации при внедрении и продвижении услуги	16,0	0	0	0		16	16,0	8	8																				
T5	Специфика разработки проектов внедрения и продвижения государственных и муниципальных услуг	19,0	3	1	2		16	16,0	8	8																				
	Всего (час), без учета промежуточной аттестации:	104	12	4	8	0	92,0	84,0	40	44	0	0	6,0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	2,0	2	0					
	Всего по дисциплине (час.):	108	12	12			96	В т.ч. промежуточная аттестация																	4	0	0	0		

\*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.) без учета промежуточной аттестации»

Таблица 3

Для студентов заочной формы обучения [ускоренная программа], в т.ч. при использовании ДТО [ускоренная программа]

Объем модуля (зач.ед.): 12  
Объем дисциплины (зач.ед.): 3

Раздел дисциплины			Аудиторные занятия (час.)				Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																						
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)				Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)					Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)										Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (час.)		Подготовка в рамках дисциплины к промежуточной аттестации по модулю (час.)	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего (час.)		Лекция	Практ., семинар, занятие	Лабораторное занятие	Н/и семинар, семинар-конференция, коллоквиум (магистратура)	Всего (час.)	Домашняя работа*	Графическая работа*	Реферат, эссе, творч. работа*	Проектная работа*	Расчетная работа, разработка программного продукта*	Расчетно-графическая работа*	Домашняя работа на иностр. языке*	Перевод инояз. литературы*	Курсовая работа*	Курсовой проект*	Всего (час.)	Контрольная работа*	Коллоквиум*	Зачет	Экзамен	Интегрированный экзамен по модулю	Проект по модулю
T1	Система понятий дисциплины «Проекты внедрения и продвижение услуг»	25,0	3	1	2		22	16,0	8	8			6,0	1															
T2	Способы и технологии внедрения и продвижения новой услуги на рынок	24,0	4	2	2		20	18,0	8	10												2,0	1						
T3	Ценовая политика, продажи и защита прав потребителей	20,0	2	0	2		18	18,0	8	10																			
T4	Роль коммуникации при внедрении и продвижении услуги	16,0	0	0	0		16	16,0	8	8																			
T5	Специфика разработки проектов внедрения и продвижения государственных и муниципальных услуг	19,0	3	1	2		16	16,0	8	8			0,0																
	Всего (час), без учета промежуточной аттестации:	104	12	4	8	0	92,0	84,0	40	44	0	0	6,0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	2,0	2	0				
	Всего по дисциплине (час.):	108	12		12		96	В т.ч. промежуточная аттестация																4	0	0	0		

\*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.) без учета промежуточной аттестации»



## 4.ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 4.1.Лабораторные работы

*не предусмотрено*

### 4.2.Практические занятия

*Таблица 1*

*Для студентов очной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии*

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
T1	1	Ключевые понятия изучаемой дисциплины	2
T1	2	Технологии разработки проектов внедрения и продвижения услуг	2
T2	3	Состояние, перспективы развития и регулирование сферы услуг. Особенности рынка услуг в России. Конкуренция и конкурентные стратегии на рынке услуг.	2
T2	4	Технологии внедрения и продвижения услуги на рынок.	
T3	5	Ценовая политика и методы ценообразования в сфере услуг.	2
T3	6	Правовое регулирование отношений в сфере услуг. Внедрение клиентоориентированного подхода в систему отношений «исполнитель - потребитель», «заявитель – власть».	2
T4	7	Реклама и стимулирование в продвижении услуг.	2
T4	8	Роль пресс-службы органа государственного/муниципального управления при внедрении и продвижении услуги. Методы и технологии формирования общественного мнения для внедрения и продвижения услуги	2
T5	9	Деловая игра «Создаем МФЦ»	2
T5	10	Групповой проект «Проект внедрения и продвижение услуг многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг».	2
<b>Всего:</b>			20

*Таблица 2*

*Для студентов заочной формы обучения, в т.ч. при использовании дистанционной образовательной технологии*

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
T1	1	Технологии разработки проектов внедрения и продвижения услуг	2
T2	2	Технологии внедрения и продвижения услуги на рынок.	2
T4	3	Правовое регулирование отношений в сфере услуг. Внедрение клиентоориентированного подхода в систему отношений «исполнитель - потребитель», «заявитель – власть».	2
T5	4	Деловая игра «Создаем МФЦ»	2
<b>Всего:</b>			8

Таблица 3

*Практически занятия для студентов заочной формы обучения [ускоренная программа], в т.ч. при использовании ДТО [ускоренная программа]*

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
T1	1	Технологии разработки проектов внедрения и продвижения услуг	2
T2	2	Технологии внедрения и продвижения услуги на рынок.	2
T4	3	Правовое регулирование отношений в сфере услуг. Внедрение клиентоориентированного подхода в систему отношений «исполнитель - потребитель», «заявитель – власть».	2
T5	4	Деловая игра «Создаем МФЦ»	2
Всего:			8

### 4.3.Примерная тематика самостоятельной работы

#### 4.3.1.Примерный перечень тем домашних работ

*Домашняя работа «Разработка проекта внедрения и продвижения услуги на примере ...».*

Цель работы: закрепление теоретических основ курса и знакомство с практическими аспектами проектной деятельности при разработке проекта внедрения и продвижения услуги (в т.ч. государственной или муниципальной) на выбранном примере.

Объем работы: 20-30 слайдов (шрифт не менее 20 кегля).

Форма представления: доклад с сопровождением презентации PowerPoint.

Работа выполняется студентами самостоятельно и индивидуально.

#### 4.3.2.Примерный перечень тем графических работ

*не предусмотрено*

#### 4.3.3.Примерный перечень тем рефератов (эссе, творческих работ)

*не предусмотрено*

#### 4.3.4 Примерная тематика индивидуальных или групповых проектов

*Групповая работа «Проект внедрения и продвижение услуг многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг».*

Составление проекта предваряет деловая игра «Создаем МФЦ».

Перед началом игры студенты должны ознакомиться с реальной практикой функционированием МФЦ, а также с зарубежным опытом с этой сфере через доклады или чтение соответствующей литературы. Студенты по выбору или жребью делятся на разработчиков МФЦ, на сотрудников МФЦ и заявителей услуг, предоставляемых данным МФЦ. Притом, студенты должны для наглядности изображать заявителей и посетителей разного пола, возраста, уровня образования и социального положения. В ходе игры должны быть проработаны следующие темы:

1. Основные проблемы, возникающие или способные возникнуть при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
2. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
3. Основные проблемы взаимодействия с заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги.
4. Необходимость модификаций форм предоставления и перечня услуг МФЦ и/ или внедрения новых услуг в существующий перечень услуг, предоставляемых МФЦ.
5. Способы и пути решения данных проблем.

В итоге игры должен быть выработан итоговый «меморандум» по совершенствованию и оптимизации деятельности МФЦ, а также по повышению

эффективности предоставляемых им услуг. На его основе, а также на основе игры составляется коллективный проект «Проект внедрения и продвижение услуг многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг».

Цель игры: научиться видеть и анализировать приоритетные проблемы и узкие места в процессе внедрения, продвижения и оказания государственных и муниципальных услуг, требующих решения; а также организовывать командное взаимодействие в рамках разработки проекта внедрения и продвижения услуг.

Форма представления: групповой проект на 8-15 страниц (или 15-25 слайдов презентации PowerPoint).

#### **4.3.5.Примерный перечень тем расчетных работ (программных продуктов)**

*не предусмотрено*

#### **4.3.6.Примерный перечень тем расчетно-графических работ**

*не предусмотрено*

#### **4.3.7.Примерный перечень тем курсовых проектов (курсовых работ)**

*не предусмотрено*

#### **4.3.8.Примерная тематика контрольных работ**

Контрольная работа «Технологии внедрения и продвижения услуги на рынок: проблема эффективности».

Цель: закрепить теоретический материал второго раздела курса, научиться давать оценку эффективности технологий внедрения и продвижения услуги на рынок.

Объем работы: 3-4 страницы А4, 14 кегль, 1,5 интервал.

Форма представления: письменная работа.

Работа выполняется студентами самостоятельно и индивидуально.

#### **4.3.8. Примерная тематика коллоквиумов**

*не предусмотрено»*

### **5.СООТНОШЕНИЕ РАЗДЕЛОВ, ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ПРИМЕНЯЕМЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ**

Код раздела, темы дисциплины	Активные методы обучения						Дистанционные образовательные технологии и электронное обучение					
	Проектная работа	Кейс-анализ	Деловые игры	Проблемное обучение	Командная работа	Другие (указать, какие)	Сетевые учебные курсы	Виртуальные практикумы и тренажеры	Вебинары и видеоконференции	Асинхронные web-конференции и семинары	Совместная работа и разработка контента	Другие (указать, какие)
T1		+		+			+					
T2	+			+	+		+					
T3		+		+			+					
T4		+		+			+					
T5	+		+	+	+		+					

## **6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ (Приложение 1)**

## **7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ (Приложение 2)**

## **8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (Приложение 3)**

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

### **9.1.Рекомендуемая литература**

#### **9.1.1.Основная литература**

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Принят Государственной Думой 7 июля 2010 г. Одобрен Советом Федераций 14 июля 2010 г. – Дата первой официальной публикации: 30 июля 2010 г. Опубликовано: в [«РГ» – Федеральный выпуск №5247](#) 30 июля 2010 г.
2. Актуальные вопросы оказания государственных и муниципальных услуг : сборник статей / под ред. А. В. Алтынцева .— Москва : ИРОФ, 2010 .— 175 с. : табл. — (Общественные финансы ; 2010, вып. 1 (23)) .— Рез. англ. — ISBN 978-5-903840-10-6
3. Алтухова Н.В. Маркетинг и сертификация услуг : Учеб. пособие / Н.В. Алтухова, Г.С. Прыткова, Л.Г. Тимуш; Саратов. гос. техн. ун-т, Моск. гос. ун-т коммерции, Саратов. ин-т .— Саратов : Б. и., 1999 .— 80 с.
4. Борисов А.Н. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (постатейный): Юстицинформ; Москва; 2011 ISBN 978-5-7205-1077-0
5. Волгин, В. В. Открываю микропредприятие. Практическое пособие. Советы практиков. Организация и управление. Финансовая безопасность. Продвижение товаров и услуг / В. В. Волгин .— Москва : Дашков и К°, 2008 .— 584 с.
6. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / Рос. акад. народного хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации ; [науч. ред. В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова] .— Москва : Издательский дом "Дело", 2012 .
7. Грей, Клиффорд Ф. Управление проектами = Project management : практ. рук. : пер. с англ. / К. Ф. Грей, Э. У. Ларсон .— М. : Дело и Сервис, 2003 .— 527 с. : ил. — Парал. загл. англ. — ISBN 5-8018-0152-9.
8. Иванова, С. В. Продажи на 100%. Эффективные техники продвижения товаров и услуг / [С. В. Иванова] .— 3-е изд. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2007 .— 274 с.
9. Колотилов, Е. А. Не давайте скидок! Современные техники продаж / Евгений Колотилов.— Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2014 .— 154 с.
10. Контроль качества социальных услуг. Основные положения : ГОСТ Р 52496-2005. - Введ. 2007-01-01 / Федер. агентство по техн. регулированию и метрологии .— Москва : Стандартинформ, 2006 .— 9, [1] с. ; 29 см .— (Социальное обслуживание населения) (Национальный стандарт Российской Федерации) .
11. Ньютон Р. Управление проектами от А до Я / Ричард Ньютон ; пер. с англ. [А. Кириченко]. — 4-е изд. — М. : Альпина Паблишер, 2012. — 179 с.
12. Павлов А.Н. Управление проектами на основе стандарта PMI PMBOK. Изложение методологии и опыта применения / А. Н. Павлов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : БИНОМ. Лаборатория знаний, 2014. — 271 с.

13. Попов, Е. В. Продвижение товаров и услуг : [Учеб. пособие для экон. спец. вузов] / Е. В. Попов .— М. : Финансы и статистика, 2001 .— 320 с. — Библиогр. рус., англ. — Библиогр.: с. 317-318 .
14. Разумовская, А. Л. PRO ДВИЖЕНИЕ. Технологии эффективного продвижения услуг / А. Л. Разумовская .— Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.] : Питер, 2009 .— 320 с.

### 9.1.2.Дополнительная литература

1. Алексунин, В. А. Международный маркетинг : Учеб. пособие для вузов / В. А. Алексунин .— 2-е изд. — М. : Дашков и К°, 2001 .— 160 с.
2. [Байдаков, С. Л.](#) Многофункциональный центр предоставления государственных услуг: модель, назначение и принципы организации. Опыт Центрального административного округа г. Москвы / С. Байдаков, Г. Озеров, О. Савельев .— Москва : Олимп-Бизнес, 2013 .— 185 с.
3. Боронина, Л. Н. Основы управления проектами : [учебное пособие для студентов, обучающихся по программе бакалавриата по направлению подготовки 081100 "Государственное и муниципальное управление"] / Л. Н. Боронина, З. В. Сенук ; М-во образования и науки РФ, Урал. федеральный ун-т им. первого Президента России Б. Н. Ельцина, [Ин-т государственного управления и предпринимательства] .— Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2015 .— 111 с.
4. Вопросы реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» [Текст] : [сб. ст.] / отв. ред. М. Е. Николаев ; М-во финансов РФ ; Междунар. банк реконструкции и развития. — М. : Ленанд, 2011. - 300 с.
5. Гартон, Энни. Паблисити: жми сюда / Э. Гартон ; Пер. с англ. С. Ехиванова, А. Романченко .— 2-е изд. — СПб. : Питер, 2003 .— 267 с.
6. Грей, Клиффорд Ф. Управление проектами = Project management : практ. рук. : пер. с англ. / К. Ф. Грей, Э. У. Ларсон .— М. : Дело и Сервис, 2003 .— 527 с.
7. Головщинский К.И. Технологии создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг / К.И. Головщинский и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2011. — 104 с.
8. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / Рос. акад. народного хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации ; [науч. ред. В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова] .— Москва : Издательский дом "Дело", 2012 .— ISBN 978-5-7749-0775-5. Ч. 1 .— 2012 .— 183, [1] с.
9. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан / Рос. акад. народного хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации ; [науч. ред. В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова] .— Москва : Издательский дом "Дело", 2012 .— ISBN 978-5-7749-0775-5. Ч. 2 .— 2012 .— 489, [1] с. : табл.
10. Исупова И.Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению России - <http://dom-hors.ru/issue/pep/5-2009/isupova.pdf>
11. Карпова, С. В. Практикум по международному маркетингу : учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности "Мировая экономика" / С. В. Карпова ; Финансовая акад. при Правительстве РФ .— Москва : КНОРУС, 2007 .— 200 с.
12. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент : экспресс-курс / Ф. Котлер ; пер. с англ. Т. Виноградовой [и др.] ; под общ. ред. Ю. Н. Каптуревского .— Москва [и др.] : Питер, 2002 .— 496 с.

13. Мак-Дональд М. Сфера услуг. Полное пошаговое руководство по маркетинговому планированию / Малькольм Мак-Дональд, Эдриан Пэйн ; [пер. с англ. А. Н. Назайкина под ред. С. М. Кировой] .— Москва : Эксмо, 2009 .— 448 с.
14. Мазур, Иван Иванович. Управление проектами : учеб. пособие : [по специальности 061100 "Менеджмент организации"] / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро, Н. Г. Ольдерогге ; под общ. ред. И. И. Мазура .— 3-е изд. — М. : Омега-Л, 2006 .— 664 с.
15. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению России Режим доступа: <http://dom-hors.ru/issue/pep/5-2009/isupova.pdf>
16. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько и др. — Москва, 2008. — 321 с.
17. Музыкант, В. Л. Маркетинговые основы управления коммуникациями : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080111 - "Маркетинг" и 032401 - "Реклама" / Валерий Музыкант .— Москва : Эксмо, 2009 .— 832 с.
18. Николайчук В.Е. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис / Валерий Николайчук .— М. ; СПб. ; Нижний Новгород [и др.] : Питер, 2005 .— 608 с.
19. Новые подходы к финансированию государственных услуг в социальной сфере : сборник статей / под ред. В. В. Климанова .— Москва : ИРОФ, 2008 .— 176 с.
20. Перцовский, Н. И. Международный маркетинг : Учеб. пособие для студентов, обучающихся по экон. спец. и напр. / Н.И. Перцовский, И.А. Спиридонов, С.В. Барсукова; Под ред. Н.И. Перцовского .— М. : Высшая школа, 2001 .— 239 с.
21. Пономаренко Н. Повышение эффективности оказания государственных услуг. Режим доступа: <http://www.gosbook.ru/node/27373>
22. Рикс, Дэвид А. Просчеты в международном бизнесе / Дэвид А. Рикс ; [пер. с англ. В. П. Репало ; под ред. С. В. Балацкого] .— 3-е изд. — М. ; СПб. ; Киев : Вильямс, 2004 .— 192 с.
23. Уинзор, Джон (Уинзор Д.) . По ту сторону бренда. Почему работа с правильными клиентами имеет такое большое значение для победы в бизнесе / Джон Уинзор ; [пер. с англ. А. Востокова ; худож.-оформитель А. Киричек] .— Ростов н/Д : Феникс, 2005 .— 320 с.

## 9.2.Методические разработки

*не используются*

## 9.3.Программное обеспечение

10. Программный продукт Microsoft Word
11. Программный продукт Microsoft Exel
12. Программный продукт Microsoft PowerPoint

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

17. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. — Режим доступа: [http://window.edu.ru/library?p\\_rubr=2.1](http://window.edu.ru/library?p_rubr=2.1)
18. Зональная научная библиотека УрФУ — Режим доступа: <http://lib.urfu.ru>
19. Методическая и информационная поддержка реализации 83-ФЗ. — Режим доступа: <http://fz-83.ru/>
20. Министерство экономического развития РФ. — Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru/>
21. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях РФ. — Режим доступа: <http://www.bus.gov.ru/>
22. Портал информационно-образовательных ресурсов УрФУ. — Режим доступа: <http://study.urfu.ru>

23. Сайт органов государственной власти. – Режим доступа: <http://www.gov.ru/>
24. Сервер информационной поддержки административной реформы. – Режим доступа: <http://ar.gov.ru/>
25. Федеральный портал «Российское образование». – Режим доступа: [www.edu.ru](http://www.edu.ru)
26. Федеральный образовательный портал - Экономика, Социология, Менеджмент. – Режим доступа: <http://ecsocman.edu.ru/>

#### **9.5.Электронные образовательные ресурсы**

*не используются*

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

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

13. Мультимедиа проектор – 1 шт.
14. Экран – 1 шт.
15. Доска маркерная – 1 шт.
16. Ноутбук - 1 шт.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
**к рабочей программе дисциплины**

**6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**6.1. Весовой коэффициент значимости дисциплины – ...**[утверждается ученым советом института], в том числе, коэффициент значимости курсовых работ/проектов, если они предусмотрены –...

**6.2.Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

<b>1.Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6</b>		
<b>Текущая аттестация на лекциях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
Посещение лекционных занятий	Семестр 8 (1-5 учебная неделя)	40
Активная работа на лекционных занятиях	Семестр 8 (1-5 учебная неделя)	20
Контрольная работа №1 «Технологии внедрения и продвижения услуги на рынок: проблема эффективности»	Семестр 8 (3-5 учебная неделя)	40
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 1.0</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лекциям – не предусмотрена</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям 0.0</b>		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4</b>		
<b>Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
Посещение практических занятий	Семестр 8 (6-17 неделя)	20
Подготовка докладов и презентаций по теме занятия	Семестр 8 (6-17 неделя)	20
Домашняя работа №1 «Разработка проекта внедрения и продвижения услуги на примере ...»	Семестр 8 (9-13 неделя)	25
Деловая игра «Создаем МФЦ»	Семестр 8 (12-14 неделя)	15
Групповая работа «Проект внедрения и продвижение услуг многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг»	Семестр 8 (12-14 неделя)	20
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 0.6</b>		
<b>Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям - экзамен</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– 0.4</b>		
<b>6.4. Коэффициент значимости семестровых результатов освоения дисциплины</b>		
<b>Порядковый номер семестра по учебному плану, в котором осваивается дисциплина</b>	<b>Коэффициент значимости результатов освоения дисциплины в семестре</b>	
Семестр 8	1,0	



## **7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ**

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте ФЭПО <http://fepo.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте Интернет-тренажеры <http://training.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на портале СМУДС УрФУ.

В связи с отсутствием Дисциплины и ее аналогов, по которым возможно тестирование, на сайтах ФЭПО, Интернет-тренажеры и портале СМУДС УрФУ, тестирование в рамках НТК не проводится.

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 8.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ БРС

В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре критерии оценивания достижений студентов по каждому контрольно-оценочному мероприятию. Система критериев оценивания, как и при проведении промежуточной аттестации по модулю, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, высокий.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	высокий
<b>Знания</b>	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
<b>Умения</b>	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
<b>Личностные качества</b>	Студент имеет низкую мотивацию учебной деятельности, проявляет безразличное, безответственное отношение к учебе, порученному делу	Студент имеет выраженную мотивацию учебной деятельности, демонстрирует позитивное отношение к обучению и будущей трудовой деятельности, проявляет активность.	Студент имеет развитую мотивацию учебной и трудовой деятельности, проявляет настойчивость и увлеченность, трудолюбие, самостоятельность, творческий подход.

## **8.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ**

Независимый тестовый контроль не используется.

## **8.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **8.3.1. Примерные задания для проведения мини-контрольных в рамках учебных занятий**

*не предусмотрено*

### **8.3.2. Примерные контрольные задачи в рамках учебных занятий**

*не предусмотрено*

### **8.3.3. Примерные контрольные кейсы**

*не предусмотрено*

### **8.3.4. Перечень примерных вопросов для зачета**

1. Классификации различных видов услуг и их характеристика.
2. Состояние и перспективы развития сферы услуг.
3. Особенности рынка услуг в России.
4. Регулирование сферы услуг: национальные меры регулирования, двухсторонние соглашения между странами, многостороннее регулирование сферы услуг.
5. Организации, занимающиеся регулированием сферы услуг (ГАТТ, ЮНКТАГ, ВТО, ИМО, ИКАО и др.).
6. Проблемы сертификации деятельности в сфере услуг.
7. Инновационная политика в сфере услуг. Основные подходы к разработке новых услуг.
8. Стадии принятия решения при внедрении и продвижении услуг.
9. Разработка технологической карты услуги.
10. Сегментация рынка услуг.
11. Особенности позиционирования услуг.
12. Нейминг и брендинг в продвижении и внедрении услуг.
13. Применение интерактивных технологий при внедрении и продвижении услуг.
14. Стратегии продвижения услуг и формирования долгосрочных отношений с потребителями.
15. Ценовая политика в сфере услуг. Ценовые системы рынка сферы услуг. Формирование цены на услугу.
16. Конкуренция на рынке услуг. Конкурентные стратегии на рынке услуг.
17. Методы оценки конкурентоспособности услуг.
18. Коммуникативная политика в сфере услуг.
19. Реклама и продвижение услуги.
20. Стимулирование в программах продвижения услуг.
21. PR в продвижении услуг. Инструменты PR.
22. Роль пресс-службы организации при внедрении и продвижении услуги. Правовые и этические аспекты работы пресс-службы.
23. Медиапланирование в продвижении и внедрении услуг.
24. Формирование общественного мнения при внедрении и продвижении услуги.
25. Технологии проектной деятельности. Составление программы проекта внедрения и продвижения услуг.
26. Разработка плана мероприятий по реализации проекта внедрения и продвижения услуг.
27. Государственные и муниципальные услуги как категория и объект государственного управления.

28. Характеристика производителей и субъектов проектирования государственных и муниципальных услуг.
29. Разработка технологической карты услуги.
30. Нормативно-правовое обеспечение проектирования государственных и муниципальных услуг.
31. Специфика продвижения государственных и муниципальных услуг.
32. Методы и инструменты разработки проектов внедрения и продвижения государственных и муниципальных услуг.
33. Оценка эффективности проектов внедрения и продвижения государственных и муниципальных услуг.

#### **8.3.5. Перечень примерных вопросов для экзамена**

*не предусмотрено*

#### **8.3.6. Ресурсы АПИМ УрФУ, СКУД УрФУ для проведения тестового контроля в рамках текущей и промежуточной аттестации**

*не используются*

#### **8.3.7. Ресурсы ФЭПО для проведения независимого тестового контроля**

*не используются*

#### **8.3.8. Интернет-тренажеры**

*не используются*