

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский
технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Д.Ш. Султанова

«27» января 2023 г.



Рабочая программа дисциплины в виде электронного документа выгружена из информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу
Простая электронная подпись, ID подписи: 1060
Подписал Проректор по учебной работе Д.Ш. Султанова
Дата 27.01.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине «**КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ В СЕРВИСЕ**»

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль:	Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Заочная
Институт:	Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна
Кафедра-разработчик:	Кафедра «Логистики и управления»
Курс; семестр	3; 8, 9

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	6	0,17
Практическое занятие	4	0,11
Контроль самостоятельной работы	24	0,67
Самостоятельная работа	101	2,81
Форма аттестации: Контрольная работа (9 сем), Экзамен (9 сем)	9	0,25
Всего	144	4

Рабочая программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта (приказ № 514 от 08.06.2017) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис для профиля «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Профессор

М.В. Шинкевич

СОГЛАСОВАНО

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Логистики и управления», протокол от 20.01.2023 г. № 10.

Заведующий кафедрой *Согласовано* А.И. Шинкевич

УТВЕРЖДЕНО

Начальник центра УМЦ

Утверждаю

Л.А. Китаева

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Конкурентоспособность в сервисе» являются:

- а) познакомить студентов с научными основами управления конкурентоспособностью предприятия сервиса, содержанием системы обеспечения конкурентоспособности предприятия,
- б) научить применять эти знания при анализе конкурентной среды предприятия сервиса,
- в) привить им навыки самостоятельной работы с использованием методов конкурентного анализа,
- г) помочь овладеть техникой оценки конкурентоспособности объектов различной природы для разработки и принятия аргументированных управленческих решений

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конкурентоспособность в сервисе» относится к формируемой участниками образовательных отношений части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Конкурентоспособность в сервисе» обучающийся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

1. Инновационный менеджмент
2. Методы маркетинговых исследований
3. Предпринимательская деятельность в сервисе
4. Сервисная деятельность

Дисциплина «Конкурентоспособность в сервисе» является предшествующей и необходима для успешного освоения последующих дисциплин:

1. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2. Производственная практика (организационно-управленческая практика)
3. Производственная практика (преддипломная практика)
4. Технологические новации в сервисе (по отраслям)

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-1 Способен к стратегическому анализу, разработке и реализации стратегии организации, направленной на обеспечение ее конкурентоспособности, к анализу финансово-хозяйственной и производственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса в данном сегменте

ПК-1.1. Знает конъюнктуру и механизмы функционирования финансовых рынков, банковские, страховые и инвестиционные продукты и услуги, методы эконом диагностики рынка финансовых услуг, управление финансовыми потоками и бюджетирования инвестиционного проекта, технологии сбора первичной финансовой информации, основы гражданского, семейного и трудового права, методы и средства статистического анализа с применением современных ИКТ, основы психологии, социологии и инвестиционного менеджмента, этику делового общения, языки визуального моделирования и теорию систем, теории менеджмента, организационного развития и управления рисками

ПК-1.2. Умеет мыслить системно, структурировать информацию, выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски, интерпретировать и документировать результаты исследований, применять универсальные и специализированные ПО для сбора и анализа информации, разрабатывать меры по снижению основных факторов риска инвестиционного проекта

ПК-1.3. Владеет навыками сбора и анализа информации о финансовых рынках и инвестиционных продуктах, методами оценки качества, достаточности и надежности информации по контрагентам, составления аналитических заключений, рейтингов, прогнозов, в том числе и применением социологических и маркетинговых исследований, бюджетирования инвестиционных проектов, оценки и построения финансовой модели, оценки его устойчивости к изменению условий внешней и внутренней среды.

ПК-5 Способен к организации работы по управлению жилищным фондом, соблюдению нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищных фондов и объектов коммунальной инфраструктуры, заключению договоров социального найма, аренды жилых и нежилых помещений, учета и государственной регистрации жилищного фонда

ПК-5.1. Знает законодательные акты и нормативно-технические документы, регулирующие требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры, заключению договоров социального найма и аренды жилых и нежилых помещений, нормы технической эксплуатации жилищного фонда, а также документы, регулирующие отношения с ресурсоснабжающими организациями, требования к качеству предоставляемых жилищно-коммунальных услуг

ПК-5.2. Умеет вести учет материальных, трудовых и финансовых ресурсов, затрачиваемых в процессе управления и эксплуатации жилищного фонда, организовывать взаимодействие с подрядчиками по вопросам конкурсного отбора на управление жилищным фондом, проводить техническую инвентаризацию и составлять технический паспорт объектов недвижимости, работать с информационными базами, вести и представлять необходимую отчетность

ПК-5.3. Владеет правилами оформления договоров всех видов найма жилищного фонда, административным регламентам по оказанию услуг в соответствии с договорами социального найма, правилами проведения и информационного обеспечения конкурса по выбору подрядных и управляющих организаций, навыками организации работы по досудебному урегулированию хозяйственных споров и претензионной работы, проведения оценки и переоценки жилых помещений и взаимодействия с органами кадастрового учета

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать:

- законодательные акты, регулирующие требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры, заключению договоров социального найма и аренды жилых и нежилых помещений;
- требования к качеству предоставляемых жилищно-коммунальных услуг;
- конъюнктуру и механизмы функционирования финансовых рынков, банковские, страховые и инвестиционные продукты и услуги;
- методы экономической диагностики рынка финансовых услуг;
- технологии сбора первичной финансовой информации;
- методы и средства статистического анализа с применением современных ИКТ;
- этику делового общения теории менеджмента, организационного развития и управления рисками;

Уметь:

- вести учет материальных, трудовых и финансовых ресурсов, затрачиваемых в процессе управления и эксплуатации жилищного фонда;
- проводить техническую инвентаризацию недвижимости;
- работать с информационными базами, вести и представлять необходимую отчетность;
- структурировать информацию, выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски;

- интерпретировать и документировать результаты исследований;
- применять ИКТ для целей бизнес-анализа;

Владеть:

- навыками сбора и анализа информации о финансовых рынках, методами оценки качества, достаточности и надежности информации по контрагентам;
- навыками составления аналитических заключений, рейтингов, прогнозов, в том числе и применением маркетинговых исследований, оценки его устойчивости к изменению условий внешней и внутренней среды;
- правилами оформления договоров найма жилищного фонда;
- правилами проведения и информационного обеспечения конкурса по выбору подрядных и управляющих организаций;
- методами проведения оценки и переоценки жилых помещений и взаимодействия с органами кадастрового учета

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Общая характеристика конкурентоспособности товаров и услуг	8	2				7	Контрольная работа
	Итого по семестру	8	2				7	
1.	Методология оценки и управления конкурентоспособностью организации сервиса	9	4	4		24	94	Тест; Экзамен
	Итого по семестру	9	4	4		24	94	Контрольная работа, Экзамен

5. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	Общая характеристика конкурентоспособности товаров и услуг	2	Сущность конкурентоспособности организации сервиса и проблемы ее повышения	ПК-1.1 ПК-5.1
2.	Методология оценки и управления конкурентоспособностью организации сервиса	1	Оценка конкурентоспособности товаров и услуг	ПК-1.1 ПК-5.1
3.		2	Методика оценки конкурентоспособности организации сервиса	ПК-1.1 ПК-5.1
4.		1	Пути повышения конкурентоспособности предприятия сервиса	ПК-1.1 ПК-5.1

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
	ВСЕГО	6		

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Методология оценки и управления конкурентоспособностью организации сервиса	2	Методика оценки конкурентоспособности организации	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
2.		2	Анализ конкурентоспособности предприятия сервиса	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
	ВСЕГО	4		

7. Содержание лабораторных занятий

Проведение лабораторных занятий не предусмотрено учебным планом

8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Рынок услуг. Рынок товаров. Основные характеристики услуги. Неосвязаемость, неотделимость, непостоянство, несохраняемость товара.	7	подготовка к контрольной работе	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
2.	Конкурентоспособность предприятия сервиса .Существующие методы оценки конкурентоспособности предприятия сервиса. Оценка конкурентоспособности предприятия сервиса.	94	подготовка к тестированию, подготовка к экзамену	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
	ВСЕГО	101		

8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Рынок услуг. Рынок товаров. Основные характеристики услуги. Неосвязаемость, неотделимость, непостоянство, несохраняемость товара.	10	проверка контрольной работы	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
2.	Конкурентоспособность предприятия сервиса .Существующие методы оценки конкурентоспособности предприятия сервиса. Оценка конкурентоспособности предприятия сервиса.	14	прием экзамена, проверка тестирования	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.1

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
				ПК-5.2 ПК-5.3
	ВСЕГО	24		

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности обучающихся в рамках дисциплины «Конкурентоспособность в сервисе» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в «Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов и обеспечения качества учебного процесса» ФГБОУ ВО КНИТУ.

Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. За контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Мин.баллов	Макс.баллов
9-й семестр			
Контрольная работа	1	16	20
Тест	1	20	40
Экзамен	1	24	40
Итого		60	100

10. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

11. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

11.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Конкурентоспособность в сервисе» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Количество экземпляров
С. А. Леонов,, Ю. А. Попов,, Бизнес-планирование. Управление конкурентоспособностью продукции предприятия [Прочее] учебное пособие: Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020	http://www.iprbookshop.ru/102898.html Режим доступа: по подписке КНИТУ
Т. Г. Философова, В. А. Быков, Конкуренция. Инновации. Конкурентоспособность [Электронный ресурс] Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Менеджмент», «Экономика»: Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015	http://www.iprbookshop.ru/40462.html Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров

Еремин В.Н., Маркетинг: основы и маркетинг информации [Прочее] Учебник: Москва : КноРус, 2016	https://www.book.ru/book/929526 Режим доступа: по подписке КНИТУ
Е. . Иванова, Оценка конкурентоспособности предприятия [Учебник] учеб. пособие: Ростов-на-Дону : , 2008	1 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»
А. М. Чернопятов, Бенчмаркинг [Прочее] учебное пособие: Москва Берлин : Директ-Медиа, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496622 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.3. Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Конкурентоспособность в сервисе» предусмотрено использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ: Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Лань»: Режим доступа: <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт»: Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Znaniium.com»: Режим доступа: <http://znaniium.com/>
5. ЭБС Университетская библиотека онлайн: Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
6. ЭБС IPRbooks: Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС BOOK.ru : Режим доступа: <https://www.book.ru/>
8. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/>

УНИЦ
Согласовано

11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных

Scopus Доступ свободный: www.scopus.com

Web of Science Доступ свободный: apps.webofknowledge.com

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: www.garant.ru

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: www.consultant.ru

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лицензированное программное обеспечение и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины «Конкурентоспособность в сервисе»:

Офисные и деловые программы: ABBYY FineReader 9.0 проф;
 Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Russian;
 Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Professional Russian;
 Офисные и деловые программы: MS Office 2010-2016 Standard
 Архиватор 7 Zip
 Блокнот Notepad
 Яндекс Браузер

Дополнительное ПО доступное по бесплатной подписке от Microsoft

Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для студентов

Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для преподавателей
ПО для коллективной работы Microsoft Teams

Учебные аудитории:

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием и техническими средствами обучения:

- доска магнитно-меловая Boardsys 100x150 см-1шт.,
- доска магнитно-маркерная 100*150 см
- парта ученическая- 22шт.,
- стул-44шт.,
- экран стационарный 200x150 – 1шт.
- компьютер/ноутбук,
- проектор EPSONh555b.

Учебная аудитория, для проведения практических работ, самостоятельной работы студентов.

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием и техническими средствами обучения:

- доска магнитно-меловая Boardsys 100x150 см-1шт.,
- доска магнитно-маркерная 100*150 см, двусторонняя, на передвижном стенде,
- компьютерный стол - 18 шт.,
- стул-30шт.,
- экран стационарный 200x150 – 1шт.,
- компьютер/ноутбук,
- проектор EPSONh555b.

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены компьютерной техникой:

- 18 рабочих мест на базе: -AcPIx86-basedPC, DualIntelCorei3.,
- сустановленным комплектом офисного ПО Windows 7, Windows 10, MsOffice 2013, MsOffice 2010
Все компьютеры обеспечены доступом в электронную среду КНИТУ.
Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

13. Образовательные технологии

В процессе освоения дисциплины «Конкурентоспособность в сервисе» используются следующие образовательные технологии:

- работа в малых группах;
- дискуссия;
- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция- пресс-конференция, мини-лекция);
- системы дистанционного обучения;