

Минобрнауки России
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР

А.В. Бурмистров

«12» 04 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине: Б1.В.ОД.15 «Экономика организаций непроизводственной сферы»

Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль подготовки: Управление проектами

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная/заочная

Институт, факультет: ИУИ, ФППБА

Кафедра-разработчик рабочей программы: МПД

Курс, семестр: 2,3 /2,4

	Часы очная*/заочная**	Зачетные единицы
Лекции	18/6	0,5/0,17
Практические занятия	18 /8	0,5/0,22
Самостоятельная работа	45/85	1,25/2,36
Форма аттестации	Экзамен, курсовая работа 27/9	0,75/0,25
Всего	108/108	3/3

*) 2016 года

**) 2017 года

Казань, 2018 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования №7 от 12.01.2016 по направлению 38.03.02 «Менеджмент» для профиля «Управление проектами» на основании учебного плана набора обучающихся 2016 (очная форма), 2017 года (заочная форма).

Разработчик программы:

Профессор _____

И.В.Гилязутдинова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МПД, протокол от 28.06.2018 № 6/2

Зав. кафедрой

Р.И. Зинурова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания учебно-методической комиссии Института управления инновациями от 29.06.2018 № 2.

Председатель комиссии, профессор

Р.И. Зинурова

Начальник УМЦ

Л.А. Китаева

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Экономика организаций непроизводственной сферы» являются:

а) формирование у бакалавров знаний в области экономики организаций непроизводственной сферы, компетенций, связанных с владением методами принятия решений в управлении производственной деятельностью организации;

б) обучение технологии получения информации о функционировании организации непроизводственной сферы, о внешней среде и использовании ее для принятия обоснованных управленческих решений;

в) обучение студентов умению анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями организации и способности подготовки сбалансированных управленческих решений на основе использования базовых теоретических и практических навыков в области функционирования организаций непроизводственной сферы.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Экономика организаций непроизводственной сферы» относится к обязательным дисциплинам вариативной части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 38.03.02 - «Менеджмент» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Экономика организаций непроизводственной сферы» бакалавр по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

Методы принятия управленческих решений

Дисциплина «Экономика организаций непроизводственной сферы» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

Стратегический менеджмент

Экономико-математическое моделирование

Знания, полученные при изучении дисциплины «Экономика организаций непроизводственной сферы» могут быть использованы при прохождении производственной и преддипломной практик и выполнении выпускных квалификационных работ.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОПК-6 владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций

ПК-5 способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) Знать:

а) принципы развития и экономические механизмы функционирования организаций непроизводственной сферы, ее особенности для принятия решений в управлении производственной деятельностью в малом бизнесе;

б) методы экономического анализа результатов производственной деятельности и оценки эффективности использования экономических ресурсов для целей подготовки сбалансированных управленческих решений на предприятиях малого бизнеса непроизводственной сферы;

2) Уметь:

а) ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций, использовать базовые знания по управлению производственно-экономической деятельностью предприятий малого бизнеса;

б) выявлять проблемы в функционировании организации и анализировать разнообразие управляемой ситуации с точки зрения экономической эффективности принимаемых решений

в) использовать навыки системного подхода к оценке функционирования организации, на этой основе анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями и разрабатывать сбалансированные управленческие решения

3) Владеть:

а) навыками оценки эффективности использования экономических ресурсов и методами анализа экономических показателей хозяйственной деятельности малых организаций непроизводственной сферы

б) навыками профессиональной аргументации собственной позиции в решении проблем операционной (производственной) деятельности и методами разработки управленческих решений в этой сфере.

4. Структура и содержание дисциплины «Экономика организаций непроизводственной сферы»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

№ п/ п	Раздел дисциплины	Семестр */**	Виды учебной работы */** (в часах)				Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	Семинар, (практическое занятие)	Лабораторные работы	СРС	
1	Раздел 1. Введение в экономику организаций непроизводственной сферы: общие понятия	3/4	2/1	2/2	-	3/16	Эссе Контрольная работа Тест Кейс-задача Доклад
2	Раздел 2. Механизмы функционирования организаций непроизводственной сферы	3/4	10/3	10/4	-	3/17	
3	Раздел 3. Факторы повышения конкурентоспособности организаций непроизводственной сферы	3/4	6/2	6/2	-	3/16	
	Курсовая работа					36/36	
Форма аттестации							Экзамен, Защита курсовой работы

*) очная форма 2016 года

**) заочная форма 2017 года

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/ п	Раздел дисциплины	Часы */**	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
1	Введение в экономику организаций непроизводственной сферы: основные понятия	2/1	Предмет и метод дисциплины «Экономики организаций непроизводственной сферы» Особенности непроизводственной сферы.	Экономика организаций непроизводственной сферы: предмет и метод, цель, задачи. Предназначение непроизводственной сферы, ее функции в системе жизнедеятельности людей. Отраслевая структура. Организация непроизводственной сферы: понятие, сущность, цель создания и функционирования. Организация как система, внутренняя среда организации. Их классификация с учетом характера деятельности. Особенности организаций непроизводственной сферы. Понятие экономики организации непроизводственной сферы, особенности ее функционирования. Особенности рынка	ОПК-6

№ п/ п	Раздел дисциплины	Часы /**	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
				непроизводственной сфере. Государственное регулирование деятельности организаций непроизводственной сферы	
2	Механизмы функционирования организаций непроизводственной сферы.	2/1	Организация производственной деятельности предприятий сферы услуг	Теории организации обслуживания. Обслуживание как сервисная система. Уровень контакта с потребителем. Значение непосредственного контакта с потребителем. Система предоставления маркетинга услуг с высокой степенью взаимодействия между клиентом и компанией. Регулирование степени участия клиента в бизнес-процессе. Базовая модель организации процесса производства и предоставления услуг. Модели организации операционной системы в сфере услуг. Модель «первоклассного обслуживания» Модель «дешевого» обслуживания. Модель «неэффективного» обслуживания. Факторы организации обслуживания. Система сервисных операций. Услуга как функция человека. Технологическое ядро. Система предоставления услуг. Маркетинг-микс, его составляющие. Модели маркетинга услуг. Внутренний маркетинг. Интерактивный маркетинг. Формы предоставления услуг и составляющие их сервисные операции	ОПК-6
		2/-	Ресурсное обеспечение и имущественный комплекс организаций непроизводственной сферы.	Ресурсный потенциал организаций сферы услуг. Сущностная характеристика и основные элементы. Функции ресурсного потенциала. Основные элементы ресурсного потенциала: материальные, финансовые, человеческие. Компоненты ресурсного потенциала. Имущественный (производственный) комплекс. Обеспеченность организации финансовыми ресурсами. Трудовой (кадровый) потенциал и интеллектуальный потенциал: человеческий, организационный клиентский. Имущественный комплекс. Целостный, фактический и рациональный имущественный комплекс. Варианты регулирования имущественного комплекса. Состав имущественного комплекса. Материальные и нематериальные элементы. Оптимизация затрат на развитие имущественного комплекса	ОПК-6
		2/1	Экономический механизм и факторы функционирования	Организация как социально-экономическая и производственная система. Внутренний механизм хозяйствования этой системы. Формы и	ОПК-6

№ п/ п	Раздел дисциплины	Часы /**	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
			ия организаций непроизводствен ной сферы	методы воздействия на хозяйственную деятельность. Механизм функционирования организации как инструмент сочетания интересов всех участников. Основные элементы механизма хозяйствования: построение производственной и организационной структуры, коммерческий расчет, планирование, ценообразование, экономическое стимулирование труда, управление качеством продукции, инновационная деятельность. Экономическая работа в организации.	
		2/1	Финансовое обеспечение производственной (операционной) деятельности организации	Понятие финансов организации непроизводственной сферы. Особенности финансов организаций сферы услуг. Функции финансов по обеспечению операционной деятельности. Классификация организаций по типу финансирования производственной деятельности: полностью хозрасчетные, частично хозрасчетные, финансируемые за счет госбюджета. Соответственно этой классификации источники формирования финансового обеспечения операционной деятельности. Принципы организации финансов предприятия. Движение денежных средств в организации. Цикл движения денежных средств. Финансовый механизм: финансовые методы, финансовые рычаги, правовое обеспечение, нормативное обеспечение, информационное обеспечение.	ОПК-6
		2/-	Особенности организации труда персонала в организации. Взаимоотношения с клиентами.	Организация труда как система мероприятий. Рациональная организация труда. Наделение полномочиями: преимущества и недостатки. Особенности труда работников непроизводственной сферы. Работа с клиентами как составная часть труда персонала. Умение работать с клиентами и техническая квалификация. Участие клиента в операционных процессах. Два уровня контакта клиента с персоналом. Высококонтактные и низкоконтактные услуги. Особенности высококонтактного обслуживания. Способы оценки влияния взаимоотношений персонала и клиентов на операционную деятельность. Изменчивость услуги и стандарты обслуживания. Цикл неудачи. Два аспекта цикла неудачи. Цикл посредственности Цикл успеха.	ОПК-6
3	Факторы повышения конкурентоспособности организаций	2/1	Сущность менеджмента в организациях непроизводственной сферы	Сущность и особенности управления в организациях непроизводственной сферы. Менеджмент как система управления операционной деятельностью организации. Понятие сервисного менеджмента. Цели и	ПК-5

№ п/ п	Раздел дисциплины	Часы /**	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
	непроизводственной сферы			задачи менеджмента в сфере услуг. Необходимость формирования методологии менеджмента, обоснование ее результативности. Модели менеджмента в организациях непроизводственной сферы. Направления менеджмента в сфере услуг. Состав системы менеджмента организации сферы обслуживания. Управленческие технологии: типы и характеристики. Уровни управления сервисным предприятием. Стратегическая деятельность в организации. Стратегии организации (их основные виды) и их классификация. Значение функциональных стратегий. Необходимость их сбалансированности. Основные факторы их сбалансированности. Роль стратегической деятельности в принятии сбалансированных управленческих решений.	
		2/-	Планирование деятельности организации сферы услуг как фактор повышения сбалансированности деятельности организации	Сущность, особенности и методы планирования деятельности предприятий непроизводственной сферы. Ограничения планирования: неопределенность рыночной среды, издержки планирования, масштабы деятельности. Виды планов, их взаимосвязь и сбалансированность. Основные функции планирования: формулирование проблем; обоснование выдвигаемых стратегий, целей; определение ресурсов для их достижения; согласование всех видов планов и функциональных стратегий; контроль их выполнения. Стратегическое планирование в организации непроизводственной сферы, его особенности. технологии стратегического планирования. Основные этапы формирования операционных и функциональных стратегий. Роль стратегического анализа в повышении качества планирования и сформированных стратегий	ПК-5
		2/1	Обеспечение качества услуг и повышение эффективности производственной (операционной) деятельности	Качество услуг, его сущность и особенности. Влияние качества услуг на производственную деятельность и сбалансированное развитие организаций. Влияние параметров качества услуг на управленческую деятельность в организации. Принципы рациональной организации обеспечения качества услуг.	ПК-5

№ п/ п	Раздел дисциплины	Часы */**	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
				Показатели качества услуг. Модель качества услуг. Качество услуг и качество обслуживания. Уровни качества обслуживания. Методики анализа и оценки качества обслуживания. Качество обслуживания в системе оценки эффективности производственной деятельности. Показатели экономической эффективности деятельности организации непроизводственной сферы. Основные показатели эффективности использования отдельных видов ресурсов в процессе сбалансированной производственной деятельности. Особенности оценки эффективности организаций непроизводственной сферы и их использование в принятии управленческих решений.	

*) очная форма 2016 года

**) заочная форма 2017 года

6. Содержание практических занятий

Целью проведения практических занятий по дисциплине «Экономика организаций непроизводственной сферы» является углубление полученных на лекциях знаний и получение практических навыков управленческой деятельности в рамках формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы */**	Тема семинара, практического занятия	Формируемы компетенции
1	Введение в экономику организаций непроизводственной сферы.	2/2	Сем.1. Предмет и метод экономики организаций непроизводственной сферы	ОПК-6
2	Механизм функционирования организаций непроизводственной сферы	2/1	Сем.2. Особенности непроизводственной сферы. Организация производственной деятельности предприятий сферы услуг	ОПК-6
		2/1	Сем.3. Ресурсное обеспечение и имущественный комплекс организаций непроизводственной сферы.	ОПК-6
		2/1	Сем.4. Экономический механизм и факторы функционирования организаций непроизводственной сферы	ОПК-6
		2/1	Сем.5. Финансовое обеспечение производственной (операционной) деятельности организации	ОПК-6
		2/-	Сем.6. Особенности организации труда персонала в организации. Взаимоотношения с клиентами.	ОПК-6
		2/-	Сем.6. Особенности организации труда персонала в организации. Взаимоотношения с клиентами.	ОПК-6

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы / **	Тема семинара, практического занятия	Формируемые компетенции
3	Факторы повышения эффективности функционирования организаций непроизводственной сферы	2/1	Сем.7. Сущность менеджмента в организациях непроизводственной сферы	ПК-5
		1/1	Сем.8. Планирование деятельности организации сферы услуг как фактор повышения сбалансированности деятельности организации	ПК-5
		1/-	Сем.9. Обеспечение качества услуг и повышение эффективности производственной (операционной) деятельности	ПК-5

*) очная форма 2016 года

**) заочная форма 2017 года

7. Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы */ **	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Предмет и метод экономики организаций непроизводственной сферы, особенности этой сферы.	1/5	Подготовка докладов по теме практического занятия. Углубленное изучение темы лекции по учебникам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет. Подготовка презентации	ОПК-6
2	Организация производственной деятельности предприятий сферы услуг.	1/5	Подготовка докладов по теме практического занятия. Написание реферата Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет, написание реферата	ОПК-6
3	Ресурсное обеспечение и имущественный комплекс организаций непроизводственной сферы.	1/6	Подготовка к контрольной работе. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет.	ОПК-6
4	Экономический механизм и факторы функционирования организаций непроизводственной сферы	1/6	Подготовка докладов по теме практического занятия. Написание эссе. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет	ОПК-6
5	Финансовое обеспечение производственной (операционной) деятельности организации	1/6	Подготовка докладов по теме практического занятия. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет.	ОПК-6
6	Особенности организации труда персонала в организации. Взаимоотношения с клиентами.	1/6	Подготовка к решению кейс-задачи. Написание Эссе. Углубленное изучение темы лекции	ПК-9
7	Сущность менеджмента в организациях непроизводственной сферы	1/5	Подготовка к контрольной работе. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет.	ПК-5
8	Планирование деятельности организации	1/5	Подготовка к контрольной работе Углубленное изучение темы лекции по книгам,	ПК-5

	сферы услуг как фактор повышения сбалансированности деятельности организации		периодическим изданиям и материалам сети Интернет.	
9	Обеспечение качества услуг и повышение эффективности производственной (операционной) деятельности	1/5	Подготовка к тестированию. Подготовка докладов по теме практического занятия. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет	ПК-5
10	Курсовая работа	36/36	Выполнение курсовой работы	ПК-5, ОПК-6

*) очная форма 2016 года

**) заочная форма 2017 года

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

Для оценки результатов освоения компетенций в рамках дисциплины «Экономика организаций непроизводственной сферы» используется рейтинговая система оценки знаний.

При изучении дисциплины предусматривается экзамен, реферат, выполнение двух контрольных работ и написание одного эссе, решение кейс-задачи, подготовка доклада. За эти контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

За экзамен студент может получить минимум 24 балла и максимум – 40 баллов.

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
Эссе	1	4	7
Контрольная работа	2	9	14
Тест	1	9	15
Кейс-задача	1	6	10
Доклад	2	8	14
Экзамен	1	24	40
Итого:	1	60	100

В результате максимальный текущий рейтинг составит – 60 баллов. За экзамен студент может получить максимальное кол-во баллов – 40 баллов.

При сдаче курсовой работы студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

<i>Оценочные средства</i>	<i>Min, баллов</i>	<i>Max, баллов</i>
Выполнение курсовой работы	36	60
Защита отчета по курсовой работе	24	40
Итого:	60	100

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

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся 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 «Экономика организаций непроизводственной сферы» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Грибов В.Д. Экономика предприятия сервиса : учебное пособие / В.Д. Грибов, А.Л. Леонов. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2016. - 276 с.	ЭБС «BOOK.RU» https://www.book.ru/book/918009/view2/1 Доступ с любой точки интернет после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Экономика организации (предприятия) : учебное пособие / Ю.И. Растова, С.А. Фирсова. — Москва : КноРус, 2018. — 280 с.	ЭБС «BOOK.RU» https://www.book.ru/book/926303/view2/1 Доступ с любой точки интернет после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Экономика и управление социальной сферой: учебник для бакалавров / Под ред. д.э.н., проф. Е.Н.Жильцовой, д.э.н. Е.Ф. Егорова - М.: ИТК «Дашков и К», 2015. - 496 с.	ЭБС «Консультант студента» http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024238.html Доступ с любой точки интернет после регистрации с IP-адресов КНИТУ

11.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7	ЭБС «Znanium» http://znanium.com/bookread2.php?book=430365 Доступ с любой точки интернет после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Экономика организации (предприятия): учебник / В.Д. Грибов, В.П. Грузинов, В.А. Кузьменко. — Москва : КноРус, 2016. — 407 с. — СПО. — ISBN 978-5-406-05026-2.	ЭБС «Book» https://www.book.ru/book/918920/view2/1 Доступ с любой точки интернет после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум : учебное пособие / Т.Д. Бурменко под ред. и др. — Москва : КноРус, 2016. — 422 с. — ISBN 978-5-406-04772-9.	ЭБС «Book» https://www.book.ru/book/919246/view2/1 Доступ с любой точки интернет после регистрации с IP-адресов КНИТУ

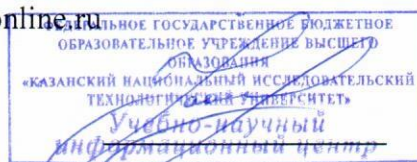
11.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Экономика организаций непроизводственной сферы» использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Znanium» – Режим доступа: <http://znanium.com>.
3. ЭБС «BOOK.RU» – Режим доступа: <https://www.book.ru>
4. ЭБС «Консультант студента» – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru>
5. ЭБС «ЮРАЙТ» – Режим доступа: <https://biblio-online.ru>

Согласовано:

Зав.сектором ОКУФ



11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

1. eLIBRARY.RU– Режим доступа:www.elibrary.ru
2. ГАРАНТ– Режим доступа:www.garant.ru
3. ЭСМ (Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент») – Режим доступа:ecsocman.hse.ru.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины могут быть использованы мультимедийные средства.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого ПО, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины «ЕОНС»:

- MSOffice 2010-2016 Standard от 08.11.2016 № 16/2189/Б
- Сублицензионный договор MicrosoftDreamSparkот 28.07.2016 №Tr000098912 ПО, доступное по подписке DreamSpark.

13. Образовательные технологии

Занятия, проводимые в интерактивных формах, для очной/заочной форм обучения составляют 18/8часов занятий.

В рамках дисциплины «Экономика организаций непроизводственной сферы» применяются следующие образовательные технологии:

1. Опережающая самостоятельная работа – изучение студентами нового материала до его изучения в ходе аудиторных занятий, через написание основных определений темы, составление структурно-логических схем, кроссвордов, конспектирование первоисточников.

2. Ситуационная задача - анализ реальных проблемных ситуаций и поиск вариантов их решения.

3. Основные интерактивные образовательные технологии, включающие комбинацию следующих методов:

- метод групповой дискуссии;
- работа в малых группах,
- метод конкретных ситуаций,
- индивидуальные творческие задания,
- 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),
- разработка проекта (метод проектов) по теме курсовой работы, с последующим включением его в курсовую работу,
- обсуждение и разрешение проблем («мозговой штурм», ПОПС- формула, «дерево решений», «анализ казусов», «переговоры и медиация», «лестницы и змейки»);
- метод кейсов.

Задания носят нестандартный проблемный характер и включают вопросы по рассматриваемым темам.