

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой  
Экономики труда и основ управления



Федченко А.А.  
30.05.2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.07.01 Международная сфера услуг

**1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:**

38.03.02 «Менеджмент»

**2. Профиль подготовки/специализация:**

«Международный менеджмент»

**3. Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр

**4. Форма обучения:** очная

**5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:**

экономики труда и основ управления

**6. Составители программы:** Пожидаев Руслан Геннадьевич, к.э.н.

**7. Рекомендована:** НМС экономического факультета, протокол № 5 от 24.05.2018

---

*отметки о продлении вносятся вручную)*

---

**8. Учебный год:** 2020/2021

**Семестр(ы):** 8

**9. Цели и задачи учебной дисциплины:**

Цель курса: формирование у студентов знаний и навыков управления системой оказания услуг и управления компаниями сферы услуг с учетом факторов и тенденций глобализации сервис-бизнеса и роста объемов международной торговли услугами.

Задачи курса:

- формирование целостного представления о специфике и природе услуг;
- анализ механизмов функционирования и международно-правового регулирования мировой торговли услугами;
- формирование знаний и навыков о технологиях разработки и системе оказания услуг;
- изучение методов управления сервисными операциями и компаниями сферы услуг;

- изучение вопросов создания ценности и удовлетворения потребностей клиентов с учетом кросс-культурных аспектов.

### 10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Международная сфера услуг» является курсом по выбору, входящим в вариативный цикл дисциплин подготовки бакалавров программы «Международный менеджмент». Курс рассчитан на слушателей, изучивших базовые общепрофессиональные и социально-экономические дисциплины. Приобретение знаний и навыков осуществляется в ходе лекционных и семинарских занятий, самостоятельной работы, индивидуальных и групповых проектов и заданий, написания эссе и выступления с докладами.

### 11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОПК-2	- способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	<p>Знать: механизмы функционирования и международно-правового регулирования мировой торговли услугами.</p> <p>Уметь: управлять системой оказания услуг и компаниями сферы услуг с учетом факторов и тенденций глобализации сервис-бизнеса и роста объемов международной торговли услугами.</p> <p>Владеть: технологиями разработки и оказания услуг; методами управления сервисными операциями и компаниями сферы услуг.</p>

### 12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. 4/144

Форма промежуточной аттестации зачет

### 13. Виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		№ 8	№ семестра	...
Аудиторные занятия	44	44		
в том числе: лекции	22	22		
практические	22	22		
лабораторные				
Самостоятельная работа	100	100		
Форма промежуточной аттестации зачет	0	0		
Итого:	144	144		

#### 13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Тема 1. Сфера услуг в современном обществе	<p>Эволюция сферы услуг.</p> <p>Постиндустриальное общество. Современная экономика развитых стран как экономика услуг.</p> <p>Причины и факторы быстрого развития сферы услуг.</p> <p>Роль сферы услуг в современных условиях.</p>

		Развитие сферы услуг в России.
2	Тема 2. Сущность и отличительные особенности сферы услуг.	<p>Понятие «услуга». Отличительные особенности услуг. Человеческий ресурс и его значение в эффективности функционирования предприятий сферы услуг.</p> <p>Классификация услуг. Материальные и нематериальные услуги.</p> <p>Специфика рынка услуг. Факторы, формирующие рынок услуг.</p>
3	Тема 3. Менеджмент в сфере услуг.	<p>Особенности управления предприятием сферы услуг</p> <p>Отраслевая специфика управления услугами</p> <p>Понятие «кастомизации». Влияние кастомизации на построение и управление предприятиями сферы услуг.</p> <p>Качество услуг</p> <p>Новые формы функционирования и развития организаций сферы услуг. Особенности и характерные элементы построения и оптимизации организационных структур управления на предприятиях сферы услуг.</p>
4	Тема 4. Международная сфера услуг: организация, регулирование, развитие	<p>Эволюция места и роли услуг в структуре всемирного хозяйства. Интернационализация услуг.</p> <p>Мировой рынок услуг, его структура и динамика развития. Специфические особенности функционирования мирового рынка услуг.</p> <p>Понятие экспорта услуг. Основные предпосылки появления различных видов услуг в составе мирового экспорта. Виды услуг в составе мирового экспорта.</p> <p>Влияние экономического уровня развития страны на развитие сферы услуг.</p> <p>Влияние НТП и процесса либерализации внешней торговли на развитие мирового рынка услуг.</p> <p>Воздействие информационных компьютерных технологий (КТ) и Интернета на структуру мирового рынка услуг.</p>
5	Тема 5. Роль и место торговли услугами в мировой экономике	<p>Специфика регулирования торговли услугами на национальном и международном уровнях.</p> <p>Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС)</p> <p>Система международной торговли.</p> <p>Формы и методы международной торговли</p> <p>Международная торговля услугами в концепциях экономического развития.</p> <p>Место России в международной торговле услугами</p>
6	Тема 6. Международный маркетинг в сфере услуг	<p>Среда международного маркетинга: макро и микро уровни. Глобальная маркетинговая среда.</p> <p>Маркетинговый анализ и модели выбора рынка в сфере услуг.</p> <p>Разработка и реализация международных маркетинговых программ.</p>

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практически е	Лабораторны е	Самостоятельна я работа	Всего
1	Тема 1. Сфера услуг в современном обществе	2	2	-	10	14
2	Тема 2. Сущность и отличительные особенности сферы услуг.	4	4	-	15	23
3	Тема 3. Менеджмент в сфере услуг.	4	4	-	20	28
4	Тема 4. Международная сфера услуг: организация, регулирование, развитие	4	4	-	20	28
5	Тема 5. Роль и место торговли услугами в мировой экономике	4	4	-	15	23
6	Тема 6. Международный маркетинг в сфере услуг	4	4	-	20	28
	Итого:	22	22	-	100	144

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В данном курсе используются классические, аудиторные методы для всех занятий. Лекционная и внеаудиторная работа студентов получает свое практическое завершение на семинаре.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретического обучения. Они должны давать систематизированные основы научных знаний по соответствующей теме, раскрывать состояния и перспективы развития рассматриваемых вопросов, концентрировать внимание студентов на наиболее сложных узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность, формировать творческое мышление.

Практические занятия проводятся с целью углубленного освоения материала лекций, выработки навыков в решении практических задач и производстве необходимых расчетов. Главным содержанием практических занятий является активная работа каждого студента.

Семинарские занятия включают в себя и специально подготовленные презентации-выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Тема для такого выступления может быть предложена преподавателям или выбрана самим студентом. На семинаре студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный имидж в глазах преподавателя и коллег, получает навыки устного выступления и культуры дискуссии. Помимо презентации-выступления на семинарских занятиях применяются следующие формы работы студентов:

- ответ по вопросам семинара;
- выполнение индивидуальных и групповых проектов
- написание эссе.

Наряду с чтением лекций профессорско-преподавательским составом кафедры менеджмента, изучением основной и дополнительной литературы по курсу студентам рекомендуется проведение самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов является важнейшей составной частью учебной работы и предназначена для достижения следующих целей:

- закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков;
  - подготовка к предстоящим занятиям, зачетам, экзаменам;
  - формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний.
- Следует отметить, что самостоятельная работа студентов приносит результаты лишь тогда, когда она является целенаправленной, систематической и планомерной.

Формами самостоятельной работы студентов являются изучение соответствующих монографий, периодической литературы и статистических материалов, рекомендуемых преподавателями кафедры.

### 15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Медведев А.Г. Международный менеджмент : стратегические решения в многонациональных компаниях : учебник / А.Г. Медведев .— Санкт-Петербург : Высшая школа менеджмента, 2014 .— 495 с. <URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=458070">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=458070</a> >. Место хранения ООЭГ
2	Мировая экономика и международный бизнес .— 2-е изд., стер. — Москва : КноРус, 2015 .— 399 с. <URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=252923">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=252923</a> >. Место хранения ООЭГ

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1	Балаева О., Предводителева М. Управление организациями сферы услуг/ М.: ВШЭ, 2010.— 160 с.
2	Беквит Г. Продавая незримое. Руководство по современному маркетингу услуг / Пер. с англ. — М.: Альпина Паблицер, 2011. — 224 с.
3	Бурменко Т. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум / М.: Кнорус, 2010. — 424 с.
4	Дюмулен И. Международная торговля. Экономика, политика, практика / М.: ВАВТ, 2010.— 448 с.
5	Кузнецова Г., Подбиралина Г. Международная торговля товарами и услугами. Учебник / М.: Юрайт, 2015. — 576 с.
6	Майстер Д. Управление фирмой, оказывающей профессиональные услуги / Пер. с англ. — М.: Манн, Иванов, Фербер, 2012. — 368 с.
7	Пискулов Ю. Международная торговля товарами и услугами. Россия в ВТО / М.: ВАВТ, 2013.— 104 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)\*:

№ п/п	Ресурс
1.	<a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a>
2.	<a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>
3.	<a href="http://www.e-library.ru">http://www.e-library.ru</a>
4.	<a href="http://www.ibooks.ru">http://www.ibooks.ru</a>
5.	<a href="http://www.rjm.ru">http://www.rjm.ru</a>

\* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы

### 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)

№ п/п	Источник
1	Медведев А.Г. Международный менеджмент : стратегические решения в многонациональных компаниях : учебник / А.Г. Медведев .— Санкт-Петербург : Высшая школа менеджмента, 2014 .— 495 с. <URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=458070">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=458070</a> >. Место хранения ООЭГ

### 17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости)

## 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

(при использовании лабораторного оборудования указывать полный перечень, при большом количестве оборудования можно вынести данный раздел в приложение к рабочей программе)

Мультимедийные проекторы

## 19. Фонд оценочных средств:

### 19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС* (средства оценивания)
ОПК-2	Знать: механизмы функционирования и международно-правового регулирования мировой торговли услугами.	Тема 1. Сфера услуг в современном обществе Тема 2. Сущность и отличительные особенности сферы услуг. Тема 3. Менеджмент в сфере услуг. Тема 4. Международная сфера услуг: организация, регулирование, развитие Тема 5. Роль и место торговли услугами в мировой экономике Тема 6. Международный маркетинг в сфере услуг	Доклад Дискуссия Доклад Дискуссия Индивидуальный проект Индивидуальный проект Доклад Дискуссия Индивидуальный проект
	Уметь: управлять системой оказания услуг и компаниями сферы услуг с учетом факторов и тенденций глобализации сервис-бизнеса и роста объемов международной торговли услугами.	Тема 1. Сфера услуг в современном обществе Тема 2. Сущность и отличительные особенности сферы услуг. Тема 3. Менеджмент в сфере услуг. Тема 4. Международная сфера услуг: организация, регулирование, развитие Тема 5. Роль и место торговли услугами в мировой экономике Тема 6. Международный маркетинг в сфере услуг	Доклад Дискуссия Доклад Дискуссия Индивидуальный проект Индивидуальный проект Доклад Дискуссия Индивидуальный проект
	Владеть: технологиями разработки и оказания услуг; методами управления сервисными операциями и компаниями сферы услуг.	Тема 1. Сфера услуг в современном обществе Тема 2. Сущность и отличительные особенности сферы услуг. Тема 3. Менеджмент в сфере услуг. Тема 4. Международная сфера услуг: организация, регулирование, развитие Тема 5. Роль и место	Доклад Дискуссия Доклад Дискуссия Индивидуальный проект Индивидуальный проект Доклад

		торговли услугами в мировой экономике Тема 6. Международный маркетинг в сфере услуг	Дискуссия Индивидуальный проект
<b>Промежуточная аттестация</b>			Индивидуальный проект

\* В графе «ФОС» в обязательном порядке перечисляются оценочные средства текущей и промежуточной аттестаций.

## 19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, методами анализа стратегической информации, а также знать условия и принципы их внедрения;
- понимание взаимосвязи методов стратегического анализа с целями и стратегией организации;
- способность иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, знание практического опыта применения основных методов и инструментов стратегического анализа;
- владение навыками организации процесса стратегического управления на основе методов стратегического анализа.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – зачтено, не зачтено  
Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Проекты, доклады, выполнены на «отлично», работа на семинарских занятиях оценена на «хорошо» и «отлично», ответы на дополнительные вопросы оценены на «отлично».	Повышенный уровень	Зачтено
Проекты, доклады, выполнены на «хорошо» и «отлично», работа на семинарских занятиях оценена на «хорошо» и «отлично», ответы на дополнительные вопросы оценены на «хорошо» или «отлично»	Базовый уровень	Зачтено
Проекты, доклады, выполнены на «удовлетворительно» и «хорошо», работа на семинарских занятиях оценена на «удовлетворительно» и «хорошо», ответы на дополнительные вопросы оценены на «удовлетворительно» или «хорошо»	Пороговый уровень	Зачтено
Проекты, доклады не выполнены или выполнены на оценку «неудовлетворительно» работа на семинарских занятиях оценена на «неудовлетворительно», ответы на дополнительные вопросы оценены на «неудовлетворительно»	–	Не зачтено

## 19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### 19.3.1 Задание для зачета:

*Форма проведения:* подготовка индивидуального проекта, коллективное обсуждение.

*Порядок проведения:* студенты самостоятельно подготавливают индивидуальный проект, на семинарских занятиях заслушиваются и обсуждаются групповые проекты студентов.

*Что оценивается:* качество выполнения задания, ответы на вопросы, активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Индивидуальный проект оценивается по пятибалльной системе.

*Тематика индивидуальных проектов:*

Эволюция сферы услуг.

Постиндустриальное общество. Современная экономика развитых стран как экономика услуг.

Причины и факторы быстрого развития сферы услуг.

Развитие сферы услуг в России.

Человеческий ресурс и его значение в эффективности функционирования предприятий сферы услуг.

Особенности управления предприятием сферы услуг

Отраслевая специфика управления услугами

Понятие «кастомизации». Влияние кастомизации на построение и управление предприятиями сферы услуг.

Новые формы функционирования и развития организаций сферы услуг.

Эволюция места и роли услуг в структуре всемирного хозяйства. Интернационализация услуг.

Мировой рынок услуг, его структура и динамика развития. Специфические особенности функционирования мирового рынка услуг.

Воздействие информационных компьютерных технологий (КТ) и Интернета на структуру мирового рынка услуг.

Специфика регулирования торговли услугами на национальном и международном уровнях.

Международная торговля услугами в концепциях экономического развития.

Место России в международной торговле услугами

Среда международного маркетинга: макро и микро уровни. Глобальная маркетинговая среда.

Маркетинговый анализ и модели выбора рынка в сфере услуг.

### **19.3.2 Перечень практических заданий**

**Семинарские занятия №1** по теме Сфера услуг в современном обществе

*Форма и порядок проведения:* семинарское занятие проходит в форме выступлений студентов с докладами, с последующим обсуждением.

*Что оценивается:* активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Работа студентов на семинарском занятии оценивается по 4-х балльной шкале.

Темы докладов:

Эволюция сферы услуг.

Постиндустриальное общество. Современная экономика развитых стран как экономика услуг.

Причины и факторы быстрого развития сферы услуг.

Роль сферы услуг в современных условиях.

Развитие сферы услуг в России.

**Семинарские занятия №№2-3** по теме «Сущность и отличительные особенности сферы услуг»

*Форма и порядок проведения:* семинарское занятие проходит в форме выступлений студентов с докладами, с последующим обсуждением.

*Что оценивается:* активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Работа студентов на семинарском занятии оценивается по 4-х балльной шкале.

Темы докладов:

Человеческий ресурс и его значение в эффективности функционирования предприятий сферы услуг.

Классификация услуг. Материальные и нематериальные услуги.

Специфика рынка услуг. Факторы, формирующие рынок услуг.

**Семинарские занятия №№4-5** по теме «Менеджмент в сфере услуг»

*Форма проведения:* подготовка индивидуального проекта, коллективное обсуждение.

*Порядок проведения:* студенты самостоятельно подготавливают индивидуальный проект, на семинарском занятии заслушиваются и обсуждаются индивидуальные проекты студентов.

*Что оценивается:* качество выполнения задания, ответы на вопросы, активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Индивидуальный проект оценивается по 4-х балльной шкале.

*Тематика индивидуальных проектов:*

Особенности управления предприятием сферы услуг

Отраслевая специфика управления услугами

Понятие «кастомизации». Влияние кастомизации на построение и управление предприятиями сферы услуг.

Качество услуг

Новые формы функционирования и развития организаций сферы услуг.

**Семинарские занятия №№6-7** по теме «Международная сфера услуг: организация, регулирование, развитие»

*Форма проведения:* подготовка индивидуального проекта, коллективное обсуждение.



*Порядок проведения:* студенты самостоятельно подготавливают индивидуальный проект, на семинарском занятии заслушиваются и обсуждаются индивидуальные проекты студентов.

*Что оценивается:* качество выполнения задания, ответы на вопросы, активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Индивидуальный проект оценивается по 4-х балльной шкале.

*Тематика индивидуальных проектов:*

Эволюция места и роли услуг в структуре всемирного хозяйства. Интернационализация услуг.

Мировой рынок услуг, его структура и динамика развития. Специфические особенности функционирования мирового рынка услуг.

Виды услуг в составе мирового экспорта.

Влияние экономического уровня развития страны на развитие сферы услуг.

Влияние НТП и процесса либерализации внешней торговли на развитие мирового рынка услуг.

Воздействие информационных компьютерных технологий (КТ) и Интернета на структуру мирового рынка услуг.

**Семинарские занятия №№8-9** по теме «Роль и место торговли услугами в мировой экономике»

*Форма и порядок проведения:* семинарское занятие проходит в форме выступлений студентов с докладами, с последующим обсуждением.

*Что оценивается:* активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Работа студентов на семинарском занятии оценивается по 4-х балльной шкале.

Темы докладов:

Специфика регулирования торговли услугами на национальном и международном уровнях.

Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС)

Система международной торговли.

Формы и методы международной торговли

Международная торговля услугами в концепциях экономического развития.

Место России в международной торговле услугами

**Семинарские занятия №№10-11** по теме «Международный маркетинг в сфере услуг»

*Форма проведения:* подготовка индивидуального проекта, коллективное обсуждение.

*Порядок проведения:* студенты самостоятельно подготавливают индивидуальный проект, на семинарском занятии заслушиваются и обсуждаются индивидуальные проекты студентов.

*Что оценивается:* качество выполнения задания, ответы на вопросы, активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Индивидуальный проект оценивается по 4-х балльной шкале.

*Тематика индивидуальных проектов:*

Среда международного маркетинга: макро и микро уровни. Глобальная маркетинговая среда.

Маркетинговый анализ и модели выбора рынка.

Разработка и реализация международных маркетинговых программ

#### **19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в следующих формах: выполнение практико-ориентированных заданий, эссе, дискуссий, групповых проектов.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя практические задания, позволяющие оценить степень формирования знаний и навыков.

При оценивании используется количественная шкала оценок.

Критерии оценивания приведены выше.