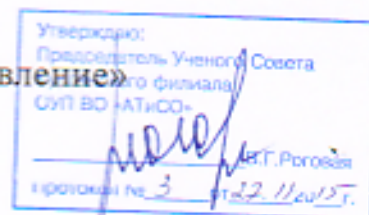


Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра «Экономика и управление»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Управление рисками в сервисной деятельности

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.16.1

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2/72

Вид учебной работы	Часы	5 курс
Аудиторные занятия (всего), в том числе:		
Лекции	8	8
Лабораторные работы	2	2
Практические занятия:	-	-
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)	6	6
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	2	2
25	25	25
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	64	64
Курсовая работа: (КР)	-	-
Курсовой проект: (КП)	-	-
Контрольная работа	-	-
Вид промежуточной аттестации (зачет):	зачет	зачет
Общая трудоемкость дисциплины	72	72

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана и
связана с предметами ФГОС по
43.03.01 «Сервис»

Протокол заседания кафедры № 4 от « 23 » декабря 2015 г.
Заведующий кафедрой

Дудник А.В. / Дудник /

Рабочая программа утверждена на 20 16 / 20 17 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на 2016
2016 учебный год в связи с изменениями списка
рекомендуемой литературы.

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016 г.
Заведующий кафедрой

Дудник А.В. / Дудник /

Рабочая программа утверждена на 20 / 20 учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № от « » 20 г.
Заведующий кафедрой

 / /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению: 43.03.01 «Сервис»
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:
доцент кафедры «Финансы и кредит» Григорьев А. М.



Программа утверждена на заседании кафедры

«Экономика и управление»

Протокол № 4 «23» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой
д.э.н. доцент Дудник А.В.



1 Место дисциплины в структуре ООП ВПО:

Дисциплина «Управление рисками в сервисной деятельности» относится к циклу Б1, к его вариативной части. Индекс дисциплины Б1.В.ДВ.16.1

Предметом данного курса является сфера сервиса и одним из основополагающих признаков ее являются риски, связанные с неопределенностью предстоящих изменений в сфере услуг под воздействием, внутренних и внешних факторов. Базой для изучения данной дисциплины являются такие дисциплины как «Управление рисками предприятий», «Финансовая среда предпринимательства и предпринимательские риски», «Социальная психология», «Культурология» и др.

Содержание курса определяется совокупностью факторов и возможностей, окружающих предприятия сервиса в процессе оказания различных услуг населению или хозяйствующим субъектам.

Факторами, влияющими на развитие сервисной деятельности являются: политические, экономические, правовые, культурные, демографические, природные, технологические.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является дополнение знаний студента основами научных взглядов и направлений развития мирового опыта в сфере сервисной деятельности, сформировать умение анализировать и количественно оценивать риски в сфере сервиса, использовать на практике различные приемы менеджмента.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение основ теории управления рисками в сервисной деятельности;
- овладение методикой оценки и анализа различных факторов, влияющих на сферу сервиса;
- овладение технологией управления рисками, влияющих на сферу сервиса;
- умение применять на практике теоретические знания по основам управления рисками в сфере сервиса.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций (таблица 1):

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ПК-2	Организационно-управленческая деятельность: Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе, с учетом социальной политики государства.

1	2
ПК-7	Производственно-технологическая деятельность: Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.
ПК-11	Сервисная деятельность: готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным профессиональным компетенциям (ПК)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования(таблица 2):

1) Знать:

Таблица 2

Код компетенции	Образовательный результат
1	2
ПК-2	Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
ПК-7	Разработку процесса предоставления услуг, в том числе, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.
ПК-11	Работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	Осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

2) Уметь:

Таблица 3

Индекс компетенции	Образовательный результат
ПК-2	Планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
К-7	Разрабатывать процессы предоставления услуг, в том числе, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.
ПК-11	Организовывать работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.
ПК-12	Осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

3) Владеть:

Таблица 4

Индекс компетенции	Образовательный результат
1	2
ПК-2	Методами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
ПК-7	Методами разработки процессов предоставления услуг, в том числе, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-11	Методами работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	Методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

5 Матрица соотнесения тем учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр темы дисциплины	Наименование темы дисциплины	Общее количество часов	Компетенции профессиональные				общее количество компетенций
			ПК-2	ПК-7	ПК-11	ПК-12	
T1	Характеристика сферы сервиса. Риски предприятий в сфере сервиса	26	0,18	0,14	0,20	0,20	0,72
T2	Управление рисками предприятий в сфере сервиса.	46	0,35	0,15	0,39	0,39	1,28
Итого		72	0,53	0,29	0,59	0,59	2,0

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по темам

Таблица 5

№п/п	Наименование тем	Количество часов			
		Всего	в том числе:		
			лекции	практ.	сам.раб.
1	2	3	4	5	6
T1	Характеристика сферы сервиса. Риски предприятий в сфере сервиса	26	1	2	23
T2	Управление рисками предприятий в сфере сервиса	46	1	4	41
	Итого	72	2	6	64

6.2 Содержание лекционных занятий

Тема 1. Характеристика сферы сервиса. Риски предприятий в сфере сервиса

Сервисная деятельность: основные понятия и определения. Сфера услуг и их виды. Типы услуг. Различия сферы услуг и сферы сервиса, причины трансформации сферы услуг в сферу сервиса. Сервис как система индивидуального обслуживания. Классификация услуг в сфере сервиса.

Необходимость классификации и идентификации рисков. Внешние и внутренние риски. Риски в зависимости от видов услуг: производственный, коммерческий, финансовый риски. Риски, возникающие при постановке миссии и цели предприятия сервиса.

Тема 2. Управление рисками предприятий сферы сервиса

Механизм управления риском – риск-менеджмент. Управляющая и управляемая подсистема механизма управления рисками. Способы непосредственного воздействия на риск (диверсификация, страхование, лимитирование, резервирование средств, приобретение дополнительной информации). Этапы управления риском. Стратегия и тактика управления рисками. Средства разрешения рисков. Основные принципы управления риском.

6.3 Содержание практических занятий

Тема 1. Характеристика сферы сервиса. Риски предприятий в сфере сервиса

Сервисная деятельность: основные понятия и определения. Классификация услуг в сфере сервиса. Типы услуг и различия сферы услуг и сферы сервиса.

Классификация рисков. Внешние и внутренние риски. Понятие и примеры производственного, коммерческого и финансового рисков.

Тема 2. Управление рисками предприятий сферы сервиса

Понятие и определение риск-менеджмента. Способы воздействия на риск. Рассмотрение примеров минимизации рисков: диверсификация, страхование, лимитирование рисков, резервирование средств.

Этапы управления рисками и их содержание. Принципы управления рисками.

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Таблица 6

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов	Наименование и содержание	Трудоемкость з.е./ч	Виды контроля СРС
1	2	3	4	5
С1	Углубленное изучение тем дисциплины лекционного курса: - подготовка к практическим занятиям; - выполнение тестовых расчетов оценки рисков в сфере сервиса	С1.Т1 Работа с лекционным материалом, поиск и изучение нормативно-правовой и учебно-методической литературы, в т.ч. электронных источников информации; подготовка к тестированию.	0,28/10	Тестирование
		С1.Т2 Подготовка к практическим занятиям.	0,42/15	Выполнение практических заданий
С3	Подготовка к аудиторным занятиям; подготовка к практическим занятиям; - выполнение типовых расчетов по оценке рисков в сервисной деятельности; проведение тестирования.	С3.Т1. Подготовка к практическим занятиям и тестированию	0,36/13	Тестирование
		С3.Т2 Выполнение типовых расчетов по оценке рисков в сервисной деятельности	0,72/26	Выполнение практических заданий
	Итого		1,78/64	
С5	Подготовка к промежуточной аттестации	С5Т1 Подготовка к зачету	-	Зачет
Всего			1,78/64	

7 Фонд оценочных средств

7.1 Контрольные оценочные средства

7.1.1 Зачет

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Понятие сервисной деятельности. Сфера услуг и их виды.
2. Различия сферы услуг и сферы сервиса, причины трансформации сферы услуг в сферу сервиса.
3. Классификация услуг в сфере сервиса.
4. Принципы, функции и задачи сферы сервиса.
5. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности.
6. Неопределенность: факторы и условия неопределенности.
7. Количественная оценка риска: программированные и непрограммированные решения.

8. Внешние и внутренние риски.
9. Риски в зависимости от видов услуг.
10. Риск-менеджмент. Механизм управления рисками.
11. Способы управления рисками.
12. Принципы управления рисками.
13. Подсистемы управления рисками.
14. Понятия: диверсификации, страхования, лимитирования, резервирования средств.
15. Стратегия и тактика управления рисками.
16. Средства разрешения рисков.
17. Понятие деловой репутации предприятий сервиса.
18. Факторы, влияющие на деловую репутацию предприятий сферы сервиса.
19. Принципы управления деловой репутацией предприятий сферы сервиса.
20. Факторы, влияющие на повышение эффективности работы предприятий сферы обслуживания.
21. Этапы управления рисками.
22. Понятие производственного, коммерческого и финансового рисков

8 Образовательные технологии

Использование в учебном процессе практических занятий с разбором конкретных ситуаций по оценке рисков в сфере сервиса.

Таблица 7

Шифр темы дисциплины	Наименование темы дисциплины	Активные и интерактивные формы обучения	Трудоемкость, час
Т4	Управление рисками предприятий в сфере сервиса	Разбор конкретных ситуаций по оценке рисков в сфере сервиса	2
Итого			2
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий			25%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Нормативные правовые акты

1. Гражданский кодекс РФ ч.1 от 30.11.1994 № 51-ФЗ (в редакции от 27.12.2009, с изменениями от 08. 05. 2010).
2. Налоговый кодекс РФ – часть 1,2 – М.: ООО «ТК Велби», 2005. – 512с.
3. Закон РФ «О защите прав потребителей» 07.02.1992 № 2300-1.

4. Приказ Минздравсоцразвития РФ «Об утверждении классификации видов экономической деятельности по классам профессионального риска» № 8 от 10.01.2006. (в ред. от 03.04.2006 №233)

9.2 Основная литература

1. Бурлаков С.П. Сервисная деятельность: Учебное пособие.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2012. – 208с.
2. Воробьев С.Н. Управление рисками в предпринимательстве. – 4-е изд.испр. – М.: издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013.-428с.
3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. Уч. пособие. М.: «Дашков и К^о», 2012.-418с.

9.3 Дополнительная литература

4. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум. Уч. Пособие. – М: Кнорус, 2010 – 424с.
5. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник. – М.: Кнорус, 2010-215с.
6. Гудкова О.Н., Петрова А.М. Предпринимательство в сфере сервиса. Уч. пособие. М.: Инфра-М. 2014, - 176с.
7. Ильина И.Е., Родина О.Г., Скворцов А.Е. Деловая репутация предприятий технического сервиса// Казанская наука. – 2011.- № 1. – с.127-129.
8. Ильина И.Е., Скворцов А.Е. Конкурентоспособность услуги как элемент инновационного развития // Теория и практика общественного развития.-2011.- № 4. – с. 29-36.
9. Ильина Е.И. Механизм управления конкурентоспособностью предприятий автосервиса легковых автомобилей // Экономический анализ: теория и практика. – 2011. – № 21 (228). – 615с.
10. Кричевский М.Л. Финансовые риски (для бакалавров). Уч. пособие. М.: Инфра-М. 2013, - 248с.
11. Рыхтикова Н.А. Анализ и управление рисками организации. Уч. пособие. М.: ИНФРА-М, 2014, - 240с.
12. Савицкая Г.В. Анализ эффективности и рисков предпринимательской деятельности: методологические аспекты.. Монография. 2014, -272с.
13. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2012. – 284с.