

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14  
Уникальный программный идентификатор:  
24f866be2aca16484076a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена  
на заседании кафедры

26.12.2019 г.

протокол № 5

Зав. кафедрой Капустина Л.М.

Утверждена

Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины	Маркетинг услуг
Направление подготовки	38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
Профиль	Маркетинг
Форма обучения	заочная
Год набора	2020

Разработана:  
Доцент, к.э.н.  
Солосиченко Татьяна Жоржевна

Екатеринбург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>9</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>11</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.01.2016г. №7)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование компетенций, направленных на выработку теоретических знаний, умений и практических навыков в области проблем развития рынка услуг, сущности применяемых инструментов маркетинга в сфере услуг, способствующих адаптации предприятий сервиса к постоянно меняющимся факторам внешней среды и разработки маркетинговых стратегий организаций с позиций социальной значимости принимаемых решений.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 6						
Экзамен, Контрольная работа	180	18	8	10	153	5

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
информационно-аналитическая	

<p>ПК-9 способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли</p>	<p>ИД-1.ПК-9 Знает факторы окружающей макроэкономической среды и их влияние на функционирование организации и органов государственного и муниципального управления; экономические основы поведения организаций; методы анализа структур рынков и конкурентной среды отрасли.</p> <p>Умеет выявлять и анализировать рыночные и специфические риски организации; анализировать поведение потребителей экономических благ; оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организации и органов государственного и муниципального управления.</p> <p>Имеет навыки (трудовые действия) формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций и потребителей экономических благ; анализа рыночных и специфических рисков организации.</p>
<p>ПК-12 умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)</p>	<p>ИД-1.ПК-12 Знает рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики.</p> <p>Умеет анализировать текущую рыночную конъюнктуру.</p> <p>Имеет навыки (трудовые действия) организации и поддержания связей с деловыми партнерами.</p>

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 6		171					
Тема 1.	«Сервизация» экономики – современный этап эволюции маркетинга. Особенности услуг в маркетинге. Концепция	40	2		2	36	
Тема 2.	Особенности маркетинговых исследований в сфере услуг	46	2		4	40	
Тема 3.	Особенности рынка услуг.	44	2		2	40	
Тема 4.	Этапы эволюции теории маркетинга услуг. Модели маркетинга услуг	41	2		2	37	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1	кейс (приложение 4) Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Работа с конкретной ситуацией по выработке управленческих решений	20 баллов
тема 2	кейс (приложение 4) Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы контрольная работа Контрольные задания (приложение 4) Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.	Работа с конкретной ситуацией по выработке управленческих решений  Комплект контрольных заданий (задачи)	10 баллов 10 баллов

тема 3	Тест (приложение 4) Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	2 варианта тестов по 10 вопросов	20 баллов
тема 4	кейс (приложение 4) Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Работа с конкретной ситуацией по выработке управленческих решений	20 б
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
6 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты (приложение 5)	в билете 2 вопроса - теоретические; 3-тий вопрос - практическое задание	50-100 б

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. «Сервизация» экономики – современный этап эволюции маркетинга. Особенности услуг в маркетинге. Концепция социальноответственного маркетинга  Экономическая природа услуг. Роль экономического сектора услуг в экономике. Отличие сервисной экономики от индустриальной. Понятие и сущность услуги. Актуальные определения услуги. Социальный характер сферы услуг. Классификации услуг. Характерные черты услуги и ее отличие от товара. Неосязаемость. Неразрывность производства и потребления. Изменчивость качества. Неспособность к хранению. Маркетинговые стратегии. Комплекс маркетинга 7Р</p>
<p>Тема 2. Особенности маркетинговых исследований в сфере услуг  Особенности маркетинговых исследований на рынке услуг. Методика определения потенциального рынка сбыта на рынке услуг. Условия, требования, правила. Источники вторичной информации. Методы сбора первичной информации. Сегментирование рынка. Позиционирование.  Бенчмаркинг как функция маркетинговых исследований. Виды бенчмаркинга.</p>
<p>Тема 3. Особенности рынка услуг.  Формирование рынка услуг. Рынок услуг и его особенности. Структура рынка услуг. Территориальные аспекты развития рынка услуг. Компактный и дисперсный тип расселения. Государственное регулирование социальной сферы.  Сущность концепции социально-ответственного маркетинга.</p>
<p>Тема 4. Этапы эволюции теории маркетинга услуг. Модели маркетинга услуг  Социально-экономическая сущность маркетинга услуг , цели и задачи, главная стратегия. Необходимость применения маркетинга на рынках услуг. Этапы развития теории маркетинга услуг. Принципы, функции и концепции маркетинга услуг.  Этапы эволюции теории маркетинга услуг. Модель Ратмела. «Сервакшн-модель» П.Эйглие и Е.Ланггарда. Модель «семи Р» Б.Бумза и М.Битнера. Модель маркетинга услуг К.Гронросса и Э.Гуммессона - «маркетинг партнерских отношений». «Треугольная» модель Ф.Котлера».</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. «Сервизация» экономики – современный этап эволюции маркетинга. Особенности услуг в маркетинге. Концепция социальноответственного маркетинга  На примере конкретной ситуации (кейс), разработать комплекс маркетинга 7 Р.</p>
<p>Тема 2. Особенности маркетинговых исследований в сфере услуг  Решение задач по сегментированию рынка - контрольная работа  Практическая ситуация - кейс по сегментированию</p>
<p>Тема 3. Особенности рынка услуг.  тестирование. 2 варианта тестов по 10 вопросов в каждом</p>
<p>Тема 4. Этапы эволюции теории маркетинга услуг. Модели маркетинга услуг  Решение практических ситуаций - кейс</p>

## 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. «Сервизация» экономики – современный этап эволюции маркетинга. Особенности услуг в маркетинге. Концепция социальноответственного маркетинга  Развитие маркетинга в сфере услуг - изучение дополнительной научной литературы</p>
<p>Тема 2. Особенности маркетинговых исследований в сфере услуг  . Изучение основной и дополнительной литературы по вопросам маркетинговых исследований: понятие, значение, структура МИ, виды и способы сбора маркетинговой информации в сфере услуг.  Бенчмаркинг</p>
<p>Тема 3. Особенности рынка услуг.  Изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам: конъюнктура товарного рынка, методы анализа потребителей, инструменты исследования конкурентной ситуации, структура и содержание факторов окружающей среды</p>



Тема 4. Этапы эволюции теории маркетинга услуг. Модели маркетинга услуг  
Теории маркетинга качества (Оливер, Парасураман) - изучение дополнительной научной литературы

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
не предусмотрено учебным планом

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается  
<http://portfolio.usue.ru>  
- контрольная работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
не предусмотрено учебным планом

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Кондратенко Н. М., Балашова М. В., Бурыкин Е. С., Ведров Е. С., Аверин А. В., Овсянникова Т. С., Дохолян С. Б., Петухов Д. В., Кашехлебов А. О., Кондратенко Н. М. Маркетинг: учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям. - Москва: Юрайт, 2014. - 542 с.

2. Мазилкина Е. И.. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности:учебник. - Москва: Дашков и К°, 2015. - 299 с.

3. Морозов Ю. В., Гришина В. Т.. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс]:ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018. - 448 с. – Режим доступа: <https://new.znaniy.com/catalog/product/415400>

#### **Дополнительная литература:**

1. Гришина В. Т., Дробышева Л. А., Меликян О. М., Ребрикова Н. В.. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности:практикум. - Москва: Дашков и К°, 2009. - 135 с.

2. Бурменко Т. Д., Баганов В. Ю., Баева О. Н., Даниленко Н. Н., Казарина Л. А., Кондрацкая Т. А., Рубцова Н. В., Туренко Т. А., Хлебович Д. И., Бурменко Т. Д.. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг:практикум : учебное пособие для студентов вузов. - Москва: КноРус, 2010. - 422 с.

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионное программное обеспечение:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

#### **Маркетинг услуг**

. <http://znaniy.com/go.php?id=430570>

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.