

Документ подписан простой электронной подписью **Аннотация дисциплины**
Информация о владельце:

Аннотация дисциплины

ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна

Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий

Дата подписания: 03.06.2024 10:56:27

Краткое Теоре

содержание: 8872, 7940, 8498. Внутренн

07/21/2025

Менеджмент и маркетинг сферы услуг

Теоретические аспекты менеджмента. Особенности управления организацией сферы
услуг. Внутренняя и внешняя среда организации сферы услуг. Миссия, цель и задачи
организации. Планирование в организациях сферы обслуживания. Понятие и виды
организационных структур управления в организациях сферы обслуживания.
Мотивация персонала организации сферы услуг. Организация контроля на
предприятиях сферы услуг. Общие положения теории маркетинга в сфере
обслуживания. Сущность и основные понятия маркетинга в сфере обслуживания.
Системный подход. Специфика маркетинга услуг. Функции маркетинга и
менеджмента в сфере обслуживания. Концепции маркетинга в сфере обслуживания.
Сервисное предприятие – основное звено реализации концепции маркетинга
сервисного предприятия. Технология реализации маркетинга сервисного
предприятия. Маркетинговые исследования: методические основы. Этапы
маркетинговых исследований. Формы организации маркетинговых исследований.
Маркетинговые стратегии. Система маркетинговой информации сервисного
предприятия. Система внешней и внутренней маркетинговой информации.
Исследование среды маркетингового предприятия. Фирменный стиль сервисного
предприятия. Основные понятия и цели формирования фирменного стиля.

Результаты освоения дисциплины

Участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи. Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн

Трудоемкость,
з.е.

10

Форма
отчетности

Экзамен

Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Захарова, И. В., Маркетинг в вопросах и решениях : учебное пособие / И. В. Захарова, Т. В. Евстигнеева. — Москва : КноРус, 2021. — 300 с. — ISBN 978-5-406-01944-3. — URL: <https://book.ru/book/940042>. — Текст : электронный.
2. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум : учебное пособие / Д. И. Хлебович, В. Ю. Баганов, О. Н. Баева [и др.]. — Москва : КноРус, 2022. — 422 с. — ISBN 978-5-406-08975-0. — URL: <https://book.ru/book/941793>. — Текст : электронный.
3. Беляев, В. И., Основы маркетинга сферы услуг : учебник / В. И. Беляев, М. М. Бутакова, Е. В. Бутакова, О. Н. Пяткова. — Москва : КноРус, 2022. — 215 с. — ISBN 978-5-406-09516-4. — URL: <https://book.ru/book/943172>. — Текст : электронный.
4. Бурменко, Т. Д., Сфера услуг: маркетинг : учебное пособие / Т. Д. Бурменко, Д. И. Хлебович, ; под ред. Т. Д. Бурменко. — Москва : КноРус, 2024. — 235 с. — ISBN 978-5-406-12259-4. — URL: <https://book.ru/book/950944>. — Текст : электронный.
5. Сфера услуг: менеджмент : учебное пособие / Т. Д. Бурменко, В. Ю. Баганов, О. Н. Баева [и др.] ; под ред. Т. Д. Бурменко. — Москва : КноРус, 2017. — 416 с. — ISBN 978-5-406-05715-5. — URL: <https://book.ru/book/921353>. — Текст : электронный.

Дополнительна
я литература

1. Грибов, В. Д., Основы маркетинга сферы услуг : учебное пособие / В. Д. Грибов. — Москва : КноРус, 2023. — 168 с. — ISBN 978-5-406-10267-1. — URL: <https://book.ru/book/944933> (дата обращения: 28.03.2024). — Текст : электронный.
2. Беляев, В. И., Маркетинг (с практикумом) : учебник / В. И. Беляев, М. М. Бутакова, О. Н. Пяткова, ; под ред. В. И. Беляева. — Москва : КноРус, 2023. — 659 с. — ISBN 978-5-406-11778-1. — URL: <https://book.ru/book/949669>. — Текст : электронный.
3. Чудновский, А. Д., Основы менеджмента качества товаров и услуг : учебное пособие / А. Д. Чудновский, В. Ю. Савченко-Бельский, М. В. Мальцева, А. В.

	Кормишова. — Москва : Русайнс, 2024. — 79 с. — ISBN 978-5-466-05522-1. — URL: https://book.ru/book/952946 . — Текст : электронный.
--	--