

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Национальный
научно-исследовательский институт
общественного здоровья им.Н.А.Семашко»

Документ подписан в электронном виде
Информация о владельце:
ФИО: Судин Александр Борисович
Должность: Директор
Дата подписания: 08.02.2024 12:08:16
Уникальный программный ключ:
0e1d6fe4fcfd800eb2c45df9ab36751df3579e2c

Компонент образовательной программы
Образовательная программа утверждена
Решением Ученого совета
ФГБНУ «Национальный НИИ общественного
здоровья имени Н.А.Семашко»
Протокол от «27» июня 2023 г № 5

Рабочая программа дисциплины

УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ УСЛУГ

по научной специальности

5.2.3 Региональная и отраслевая экономика

направленность (профиль): сфера услуг

(уровень образования: подготовка кадров высшей квалификации)

Форма обучения: очная

Москва
2023

1. **Код и наименование дисциплины:** 1.6.2.2. Управление в сфере услуг.
2. **Уровень высшего образования:** подготовка кадров высшей квалификации.
3. **Научная специальность:** 5.2.3 Региональная и отраслевая экономика, направленность (профиль): сфера услуг.

4. **Цель изучения дисциплины:** формирование у аспирантов самостоятельного экономического мышления, основанного на глубоком усвоении теоретических и методологических вопросов в области экономики сферы услуг и сервисного сегмента народного хозяйства.

Для достижения поставленной цели будущий специалист высшей квалификации должен выполнить следующие задачи:

1. изучить эффективный инструментарий менеджмента в сфере услуг;
2. сформировать навык владения приемами и инструментами менеджмента при организации обслуживания на предприятиях сервиса;
3. получить опыт оказания эффективного управленческого воздействия на персонал организаций с целью использования и повышения культуры обслуживания;
4. познакомиться с существующими методами оценки эффективности менеджмента услуг предприятий сервиса.

5. **Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:** дисциплина (модуль), 2 год обучения.

6. **Планируемые результаты освоения дисциплины**

В результате изучения дисциплины «Управление в сфере услуг» аспирант должен:

Знать: специфику управленческого процесса на предприятиях сферы услуг; базовые подходы к формированию сервисной системы предприятия и методы их реализации с учетом особенностей целевой и ресурсной составляющих деятельности предприятия сферы услуг; алгоритм разработки концепции услуги.

Уметь: формировать сервисную систему предприятия сферы услуг, учитывающую специфику предоставляемых услуг, целей и ресурсов предприятия; использовать модели массового обслуживания.

Владеть: навыками разработки сервисного плана предприятия сферы услуг; навыками разработки и реализации стратегических и оперативных управленческих решений в функциональных областях менеджмента предприятий в сфере услуг; навыками оценки качества услуг.

7. **Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:**

Объем дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единиц, всего 72 часов, из которых 36 часа составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (18 часов – лекционные занятия, 18 часа – практические (семинарские) занятия), 36 часа составляет самостоятельная работа обучающегося.

8. **Входные требования для освоения дисциплины (модуля), предварительные условия:** «Методология научных исследований», «История и философия науки» и другие.

9. **Форма обучения:** очная.

10. Применяемые образовательные технологии для различных видов учебных занятий и для контроля освоения обучающимися запланированных результатов обучения:

В процессе реализации дисциплины применяются следующие образовательные технологии:

- лекционно-практические (учебный материал сконцентрирован в блоки и преподносится как единое целое);
- коммуникативные (обучаемый выступает в роли активного, сознательного, равноправного участника учебного процесса, развивающегося по своим возможностям);
- саморазвивающиеся (основывается на самоорганизации, самоопределении, самоутверждении обучающегося);
- компьютерные (дидактическая система подготовки и трансляции информации обучающемуся, основным средством реализации которой является компьютер).

11. Форма аттестации

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

12. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и виды учебных занятий

№ п/п	Наименование разделов (тем) дисциплины, промежуточная аттестация	Всего часов	Из них:			Форма текущего контроля знаний/ промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия (семинарские)	Самостоятельная работа, промежуточные	
1	Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте	8	2	2	4	Дискуссия
2	Тема 2. Основы менеджмента в сфере услуг (на примере сервисных организаций).	8	2	2	4	Дискуссия
3	Тема 3. Функция организации в сфере услуг	8	2	2	4	Дискуссия
4	Тема 4. Мотивация и стимулирование персонала в организациях сферы услуг	8	2	2	4	Дискуссия
5	Тема 5. Необходимость осуществления контроля в организации.	8	2	2	4	Дискуссия
6	Тема 6. Современные концепции лидерства	8	2	2	4	Дискуссия
7	Тема 7. Коммуникации в организации	8	2	2	4	Дискуссия
8	Тема 8. Принятие управленческих решений	8	2	2	4	Дискуссия
9	Тема 9. Стратегическое развитие организаций в сфере услуг	8	2	2	4	*ТЗ
	ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ	72	18	18	36	
* -	ТЗ – Тестовое задание					

13. Содержание тем.

Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте

Значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг. Предпосылки роста эффективности менеджмента сферы услуг в изменяющейся среде. Классификация услуг, виды услуг. Свойства и функции услуг. Основы теории сервисных процессов и систем. Анализ природы услуг. Управление сервисными операциями. Сервис как процесс.

Роль и место сервисных взаимодействий в операциях. Ситуационные трудности и конфликты во взаимодействиях персонала и потребителей. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя и доходность сервисных компаний.

Тема 2. Основы менеджмента в сфере услуг (на примере сервисных организаций).

Революция услуг и смена управленческих парадигм парадигмы менеджмента и смена парадигм. Сервисная ориентация и новая конфигурация современных организаций: сетевые отношения и виртуальные корпорации.

Сущность и содержание сервисного менеджмента. Понятие сервисного менеджмента. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента. Специальные проблемы сервисного менеджмента.

Сервисное проектирование. Интернационализация сервиса. Качество, производительность и доходность сервиса. Социальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисная инфраструктура. Сервисный менеджмент: воздействие услуг на экологию и здоровье.

Тема 3. Функция организации в сфере услуг.

Основы процесса организации работы компании. Специализация при выполнении работ. Виды специализации. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации. Норма управляемости. Формализация поведения. Департаментализация. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур. Условия эффективности структур предприятия. Современные типы организационных структур.

Тема 4. Мотивация и стимулирование персонала в организациях сферы услуг

Концепция мотивации поведения. Основные теории мотивации. Содержательные теории мотивации. Пирамида потребностей А.Маслоу. Теория ERG. Двухфакторная модель Ф. Герцберга. Теория приобретенных потребностей Д.МакКлеланда. Процессуальные теории мотивации. Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера. Мотивационная теория подкрепления. Модель характеристик функциональных обязанностей.

Тема 5. Необходимость осуществления контроля в организации.

Сущность контроля в организации. Упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом. Финансовый контроль в организации. Бюрократический и децентрализованный контроль в организациях. Контроль над качеством продукции. Методы и приемы TQM. Сбалансированная система показателей как форма контроля над деятельностью предприятия. Этапы осуществления контрольных функций.

Тема 6. Современные концепции лидерства.

Определение лидерства в организации. Руководитель и подчиненные, лидер и последователи. Источники власти лидера в организации. Основные теории лидерства. Теория черт. Характерные черты лидера. Теория Курта Левина. Авторитарный и демократические стили управления. Поведенческие подходы. Исследования университета штата Огайо. Исследования Мичиганского университета. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Ситуационные подходы. Теория Ф.Фидлера. Современные теории лидерства.

Тема 7. Коммуникации в организации.

Коммуникации и коммуникационный процесс. Каналы коммуникаций. Типология коммуникаций в организации.

Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Основные проблемы при осуществлении коммуникаций.

Формальные и неформальные коммуникации. Слухи в организации. Коммуникационные стили.

Тема 8. Принятие управленческих решений

Организационное решение. Типы организационных решений. Уверенность, риск, неуверенность и неопределенность как основные условия процесса принятия решений. Модели принятия решений. Классическая модель. Административная модель. Политическая модель. Этапы процесса принятия решений. Методы принятия решений. Влияние менеджмента на процесс принятия решений. Побуждение персонала к участию в принятии решений. Современные подходы к процессу принятия решений.

Тема 9. Стратегическое развитие организаций в сфере услуг.

Формирование конкурентных сервисных стратегий организации. Особенности конкурентной среды услуг. Сервисные инновации как детерминанта развития стратегических возможностей организации. Сервисная концепция как инструмент проектирования организации и разработки бизнес-стратегий. Типология сервисных конкурентных бизнес-стратегий. Стратегии для глобализации сервисных операций. Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций. Факторы, затрагивающие глобализацию услуг. Характеристика глобальных сервисных стратегий. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами. Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития.

14. Организация самостоятельной работы

При организации самостоятельно работы обучающимся необходимо учитывать следующие особенности взрослых людей:

- осознанное отношение к процессу своего обучения;
- потребность в самостоятельности;
- потребность в осмысленности обучения (для решения важной проблемы и достижения конкретной цели), что обеспечивает мотивацию;
- наличие жизненного опыта – важного источника обучения;
- влияние на процесс обучения профессиональных, социальных, бытовых и временных факторов.

В качестве главного признака самостоятельной деятельности рассматривается не то, что аспирант работает без привлечения преподавателя, а то, что каждое действие, выполняемое обучающимся, им осознается, подчиненно цели, которую он сам поставил.

Основной смысл самостоятельной работы состоит в том, чтобы:

- мотивировать аспиранта к освоению учебного материала;
- повысить ответственность обучающегося за свою учебу;
- формировать у аспиранта системного мышления на основе самостоятельной работы.

Самостоятельная работа требует упорядочения и системной организации.

Основным видом самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины является изучение литературы и интернет-ресурсов, рекомендуемых в рабочей программе по дисциплине.

15. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестации

15.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль направлен на систематическую проверку качества усвоения тем дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется на занятиях в форме дискуссии по изученной теме дисциплины.

Текущий контроль считается пройденным, если уровень оценки участия аспиранта в дискуссии соответствует базовому и выше в соответствии с ниже приведенными критериями:

Критерии оценки текущего контроля успеваемости в форме дискуссии

Уровень оценки	Критерии оценки
Выше базового	<p>Ведение дискуссии в рамках объявленной темы; видение сути проблемы.</p> <p>Точная, четкая формулировка аргументов и контраргументов, умение отделить факты от субъективных мнений, использование примеров, подтверждающих позицию сторон.</p> <p>Соответствие аргументов выдвинутому тезису, соответствие контраргументов высказанным аргументам.</p> <p>Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, отказ от стереотипов, разжигающих рознь и неприязнь.</p> <p>Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи.</p>
Базовый	<p>Допускается отклонение от темы по причине иной трактовки сути проблемы. Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны.</p> <p>Соответствие аргументов выдвинутому тезису, соответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Несоответствие некоторых аргументов выдвинутому тезису или несоответствие некоторых контраргументов высказанным аргументам.</p> <p>Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, но перебивание оппонентов, неумение выслушать мнение оппонента до конца.</p> <p>Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки, низкая эмоциональность и выразительность речи.</p>
Ниже базового	<p>Отклонение от темы по причине отсутствия видения сути проблемы.</p> <p>Намеренная подмена темы дискуссии по причине неспособности вести дискуссию в рамках предложенной проблемы. Перескакивание с темы на тему, отсутствие всякого понимания сути проблемы.</p> <p>Ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов, связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие аргументов и контраргументов обсуждаемой проблеме, отсутствие причинно-следственных связей между аргументами и контраргументами, преобладание только субъективных доводов в отстаивании позиции сторон. Повторное утверждение предмета спора вместо его доказательства или отсутствие фактических доказательств или приведение вместо доказательств субъективных мнений.</p> <p>Несоответствие большинства аргументов выдвинутому тезису, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам.</p> <p>Отсутствие всякой связи между тезисом, аргументами и контраргументами.</p> <p>Проявление личностной предвзятости к некоторым оппонентам, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Отсутствие терпимости к мнениям других участников дискуссии, перебивание оппонентов. Прямое игнорирование мнения других участников дискуссии, нападки на оппонентов, препятствие в проведении дискуссии, срыв дискуссии.</p> <p>Небрежное речевое поведение: наличие речевых ошибок, излишнее использование сленга, разговорных и просторечных оборотов. Монотонная (или излишне эмоциональная) речь. Качество речи препятствует пониманию высказываемой мысли.</p>

15.2. Промежуточная аттестация

Целью промежуточной аттестации является оценка соответствия результатов освоения дисциплины планируемым результатам обучения: указанных в разделе 6 настоящей рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования.

Тест по дисциплине

1. Методы управления представляют собой способы:

1. создания организаций и управления ими
2. воздействия субъекта управления на объект управления для достижения поставленных целей

3. применения знаний в области управления

4. использования ресурсов организации

2. Вклад школы научного управления в развитие теории и практики менеджмента заключается в:

1. разработке подходов к решению комплексных проблем управления с использованием экономико-математических методов

2. обосновании необходимости изучения поведения человека в деятельности организации

3. создании системы научной организации труда, основанной на анализе процессов труда рабочих и их организации

4. разработке универсальных принципов управления организацией

3. Идеи теории мотивации А. Маслоу больше всего связаны с ...:

1. надеждами сотрудника на материальное вознаграждение

2. желанием работника сократить объем работы

3. производительностью работника

4. общими потребностями работника

4. Менеджмент – это:

1. искусство

2. наука

3. наука и искусство

5. В теории менеджмента степень достижения организацией поставленных перед ней целей является критерием:

1. Эффективности системы управления

2. Оптимальности использования трудовых и интеллектуальных ресурсов

3. Выбора оптимального решения

4. Оценки содержания труда

6. Эффективность менеджмента как результативность управленческой деятельности не может характеризоваться:

1. только количественными показателями

2. постоянным контактом с потребителями

3. наличием высококвалифицированного штата сотрудников

4. ориентацией на человека как главного источника повышения эффективности производства

7. К какой школе управления можно отнести разработки супругов Гилберт?

1. бихевиоризма

2. школы человеческих отношений

3. школы поведенческих наук

4. научного управления

8. Принципы Э. Мэйо, иерархия потребностей А. Маслоу, Хоторнские эксперименты являются вкладом в теорию управления:

1. Школы научного управления
2. Классической школы управления
3. Школы человеческих отношений
4. Школы ситуационного подхода

9. Какими не должны быть цели:

1. обязательства к действию
2. стандарты, меры выполнения работы
3. операциональными в задачи
4. абстрактными выражениями фундаментальной стратегии организации

10. Укажите критерии качества целей деятельности организации:

1. измеримость и конкретность
2. глобальность
3. обязательная разбивка на подцели
4. гибкость

11. Стратегия – это:

1. последовательность шагов по достижению основных долгосрочных целей организации
2. определение направлений распределения ресурсов, необходимых для достижения целей организации
3. определение направлений роста организации
4. все ответы верны

12. Миссия организации – это:

1. конкретное указание, что и в какие сроки делать
2. формулировка общего направления деятельности организации
3. общая философия бизнеса

13. Стратегические цели организации, которые ставятся менеджерами высшего уровня, касаются:

1. текущих вопросов организации деятельности предприятия
2. конкретных вопросов развития предприятий
3. важнейших общих вопросов
4. вопросов производительности оборудования

14. На формирование миссии организации влияет (-ют):

1. собственники организации
2. сотрудники организации
3. потребители
4. поставщики
5. средства массовой информации

15. Какое из нижеприведённых определений характеризует цель организации:

1. философия, предназначение, смысл существования организации
2. предписанная работа, серия работ или часть работы, которая должна быть выполнена заранее установленным образом в заранее оговоренные сроки
3. конкретные конечные состояние системы или желаемый результат, которого
5. стремится добиться группа, работая вместе

16. Прогнозирование направлено на:

1. изучение экономического состояния страны
2. изучение конкурентов
3. сегментирование рынка
4. научное предвидение будущего на основе выявленных тенденций и закономерностей развития

17. Структура, тесно связанная не только с целями организации, но и со всеми происходящими в ней процессами, это ... структура:

1. организационная
2. функциональная

3. дивизиональная
4. технологическая

18. Под открытой системой в менеджменте понимается система, ...:

1. объединяющая в себе все элементы и связи, влияющие на ее функционирование
2. в которой выходные элементы можно прогнозировать лишь с известной долей вероятности
3. состоящая из элементов и подсистем
4. взаимодействующая с внешней средой

19. Согласно теории управления организацию как открытую систему характеризуют:

1. Обмен ресурсами с внешней средой
2. Способность адаптировать методы ведения бизнеса к изменяющимся условиям
3. внешнего окружения
4. Сильное лидерство
5. Правильный подбор персонала

20. Какое определение понятия «коммуникация» выпадает из ряда:

1. обмен информацией (мыслями, идеями, эмоциями)
2. специфический способ бытия
3. основа общественных отношений
4. воздействие одного субъекта на другого с помощью информации

21. Вид разделения труда, связанный с выделением управленческого труда и возникновением уровней управления, это ... вид разделения труда:

1. прямой
2. вертикальный
3. горизонтальный
4. косвенный

22. В теории менеджмента к вертикальным коммуникациям в организации относятся коммуникации:

1. между руководителями разных уровней управления
2. между сотрудниками, выполняющими однотипную работу
3. между сотрудниками организации и потребителями
4. между руководителем и подчинённым

23. Функции организации и управления на предприятии:

1. осуществляются независимо друг от друга
2. органически взаимосвязаны и дополняют друг друга
3. осуществляются независимо, но дополняют друг друга
4. нет правильного ответа

24. По нисходящим коммуникационным связям осуществляется движение информации от ...

1. служб снабжения к производственным подразделениям
2. подчиненных к руководителям
3. руководителей к подчиненным
4. поставщиком к потребителям

25. К основным функциям управления организацией относится:

1. анализ
2. системный подход
3. координация
4. побуждение

26. Элемент серии непрерывных и взаимосвязанных действий по управлению организацией – это:

1. управленческая функция
2. прогнозирование

3. стратегическое планирование
4. подразделение

27. К основным функциям управления организацией относится:

1. анализ
2. обмен информацией
3. побуждение
4. планирование

28. В коммуникационном процессе выделяют следующие базовые элементы:

1. канал передачи информации
2. отправитель информации
3. коммуникационный барьер
4. сообщение

29. Предпосылками развития стратегического управления в России являются:

1. формирование демократического стиля управления
2. быстрые изменения внешней среды предприятий
3. происходящие интеграционные процессы
4. глобализация бизнеса
5. диверсификация бизнеса

30. Методы управления, которые базируются на использовании совокупности таких взаимосвязанных элементов как: рабочая сила, фазы производства, оплата труда, хозрасчёт, рыночное ценообразование, налоговая система, - это:

1. социально-психологические
2. экономические
3. неэкономические
4. административные

31. Какие методы управления персоналом отличается прямым характером воздействия:

1. административные
2. экономические
3. социальные
4. психологические

32. Стратегическое и текущее планирование осуществляется на следующих уровнях:

1. на тактическом и стратегическом
2. на тактическом и оперативном
3. на оперативном и стратегическом
4. на стратегическом, тактическом и оперативном

33. Первый этап процесса планирования называется:

1. реализация планового решения
2. корректировка планового решения
3. разработка плана
4. постановка задачи

34. К каким методам управления персоналом относится разработка положений, должностных инструкций:

1. административные
2. экономические
3. социальные
4. психологические

35. Стратегическое планирование включает определение:

1. системы целей предприятия
2. системы оперативных задач предприятия

3. налоговой системы
4. формы учёта затрат

36. В теории менеджмента к качественным методам принятия управленческих решений относят:

1. метод «мозговой атаки»
2. метод экспертных оценок
3. анализ статистических рядов
4. факторное моделирование

37. К экономическим методам управления не относится:

1. делегирование полномочий
2. страхование
3. финансирование
4. налоговая система

38. Содержание стратегического планирования НЕ отражает:

1. прогнозирование
2. проектирование
3. балансирование
4. программирование

39. Что является главной проблемой информационного обеспечения надёжного управленческого решения:

1. информация никогда не бывает полной
2. информация может быть избыточной
3. информация необъективная
4. неопределённость информации

40. Что является главным результатом деятельности менеджера:

1. создание продукции или услуг
2. управленческое решение
3. организационная деятельность
4. управленческая деятельность

Критерии оценки итогового контроля успеваемости по дисциплине в форме тестирования

Тест для проведения итоговой аттестации по дисциплине содержит 40 вопросов.

Результаты текущей аттестации оцениваются по традиционной системе («Пройден», «Не пройден») в соответствии с нижеприведенными критериями:

«Пройден» – если аспирант выполнил тест с количеством правильных ответов не менее 30 (75 %).

«Не пройден» – если аспирант выполнил тест с количеством правильных ответов менее 75 %.

16. Ресурсное обеспечение

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической работы обучающихся, предусмотренной учебным планом.

Материально-технического обеспечение включает в себя специально оборудованные помещения для проведения учебных занятий, в том числе:

- аудитории, для проведения занятий лекционного и семинарского типов, аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, оснащенные офисной мебелью, мультимедийным оборудованным и иными средствами обучения;

- компьютерный класс для проведения практических занятий и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, оснащенный персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и мультимедийным оборудованием;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

17. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

17.1. Литература.

Зинурова Р.И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития [Электронный ресурс]: монография / Р.И. Зинурова, Г.Р. Стрекалова. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 176 с. — 978-5-7882-2113-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79300.html>

2. Формирование институциональной модели технического регулирования сферы услуг как инструмента политики импортозамещения. Необходимость и возможность [Электронный ресурс] / Т.И. Зворыкина [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: Научный консультант, 2016. — 52 с. — 978-5-9909478-0-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75504.html>

3. Рыкалина О.В. Логистические ресурсные потенциалы материального производства и сферы услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.В. Рыкалина. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2015. — 270 с. — 978-5-394-02578-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60309.html>

Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс]: учебник / И.И. Ополченев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Советский спорт, 2008. — 248 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>

2. Пикулин Д.М. Система проектно-ориентированного управления услугами [Электронный ресурс] / Д.М. Пикулин. — Электрон. текстовые данные. — Челябинск: Социум, 2005. — 300 с.

17.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

- Microsoft Office Стандартный 2010
- Microsoft Office 2016 Professional Plus
- Научная электронная библиотека elibrary.ru
- Научная электронная библиотека <https://cyberleninka.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/ips/>, свободный.
- Сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Режим доступа: <https://rosпотребнадзор.ru/documents/documents.php>, свободный.
- Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>, свободный.
- Служба тематических толковых словарей www.trainings.ru
- Журнал «Кадровый менеджмент» www.magazine.hrm.ru
- Нормативно-правовая база данных www.kodeks.net
- Сайт Минтруда России <https://mintrud.gov.ru/>

Зарубежные ресурсы:

- Международный портал по управлению персоналом www.hrmguide.net
- Портал по профориентации с описанием профилей www.acareer.ru
- Реферативная база научных публикаций Web of Science <http://www.webofscience.com>

- База Scopus [scopus.com](https://www.scopus.com)
- Всемирная полнотекстовая база PhD диссертаций Proquest
<https://www.proquest.com/>
- Международная база данных научных периодических изданий Jstore
<https://www.jstor.org/>