

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Институт истории и международных отношений

УТВЕРЖДАЮ



Директор, д.э.н., профессор
Т.В. Черевичко

" " 20 г.

Рабочая программа дисциплины
Аутсорсинг в сервисной деятельности

Направление подготовки магистратуры
43.04.01 Сервис

Профиль подготовки магистратуры
Инновационный сервис

Квалификация (степень) выпускника

Магистр

Форма обучения
Очная

Саратов,
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	К.э.н., доцент кафедры туризма и культурного наследия ИИиМО Темякова Т.В.		
Председатель НМК	Баранов А.В.		
Заведующий кафедрой	Д.э.н., профессор кафедры туризма и культурного наследия ИИиМО Черевичко Т.В.		
Специалист Учебного управления			

1. Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Аутсорсинг в сервисной деятельности» состоит в том, чтобы дать магистру знания об основном содержании аутсорсинга, рассмотреть особенности аутсорсинговой деятельности в сфере сервиса, подготовить магистров к умению принимать решения о целесообразности передачи функций и бизнес-процессов на аутсорсинг, улучшать и повышать эффективность работы сервисного предприятия.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Аутсорсинг в сервисной деятельности» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (Модули)» учебного плана магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис». Дисциплина «Аутсорсинг в сервисной деятельности» изучается на основе освоения таких дисциплин, как «Современные бизнес-модели в сфере сервиса», «Теория и методология исследования сервисных процессов», «Цифровизация в сервисе», «Современная модель потребительского поведения», «Прогрессивные формы обслуживания клиентов» и др.

3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3 Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	1.1_М.УК-3. Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует работу команды для достижения поставленной цели. 2.1_М.УК-3. Учитывает в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий. 2.2_М.УК-3. Обладает навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон.	Знать: терминологию аутсорсинговой деятельности, методы управления конфликтами в процессе передачи на аутсорсинг функций и бизнес-процессов. Уметь: формулировать цель, задачи, актуальность, значимость аутсорсинга с учетом отечественного и зарубежного опыта и потребностей рынка; организовывать и координировать взаимодействие между участниками процесса аутсорсинга. Владеть: навыками прогнозирования результатов перехода на аутсорсинг; навыками управления конфликтами в процессе аутсорсинга.

		<p>3.1_М.УК-3. Предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий.</p> <p>3.2_М.УК-3. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды, организует обсуждение разных идей и мнений.</p>	
ПК-1. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере инновационного сервиса на различных уровнях управления	<p>ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса.</p> <p>ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса</p> <p>ПКО-1.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе различных уровней управления.</p>	<p>Знать: принципы, методы управления организацией, использующей стратегию аутсорсинга.</p> <p>Уметь: участвовать в управлении бизнес-процессами сервисной организации; учитывать конъюнктуру рынка и особенности потребительского спроса при передаче на аутсорсинг функций и бизнес-процессов сервисного предприятия.</p> <p>Владеть: навыками организации и контроля материально-технического обеспечения сервисного предприятия, передающего на аутсорсинг отдельные функции и бизнес-стратегии.</p>	

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц 72 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Се мес тр	Неде ля семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной

								аттестации (по семестрам)
				лекции	Практические занятия		КСР	
					Общая трудоемкость	Из них – практическая подготовка		
1	История возникновения и развития аутсорсинга	3	1-2	2	3	-	8	Опрос
2	Теоретические положения аутсорсинга в сервисной деятельности	3	3-4	2	3	-	8	Опрос
3	Процесс аутсорсинга в сервисной деятельности	3	5-6	2	3	-	7	Аналитическая работа «Разработка проекта передачи на аутсорсинг функции в сфере услуг и оценка его экономической эффективности»
4	Соглашение об аутсорсинге и управление его реализацией	3	7	2	3	-	7	Опрос
5	Аутсорсинг в сфере сервиса в практике российского и зарубежного бизнеса	3	8	1	3	-	7	Реферат
6	Теоретические положения аутстаффинга	3	9	1	3	-	7	Опрос
	Формы промежуточной аттестации							Зачет
	Всего за семестр			10	18	-	44	
Общая трудоемкость дисциплины				72 ч.				

Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	История возникновения и развития аутсорсинга	Понятие аутсорсинга. Зарождение аутсорсинга, история его становления и развития через призму сервисной деятельности. Соотношение понятий «аутсорсинг» и «кооперация», «аутсорсинг» и «субподряд». Классификация видов услуг по их близости к основной деятельности организации и уровню ноу-хау при принятии решения о передачи некоторых функций на

		аутсорсинг. Аутсорсинг и современные концепции менеджмента.
2	Теоретические положения аутсорсинга в сервисной деятельности	Понятия аутсорсинга, инсорсинга, ре-инсорсинга, их сходства и различия. Формы и виды аутсорсинга: внешний, внутренний, полный, частичный. Сферы применения аутсорсинга: аутсорсинг вспомогательных производств, основного производства, сферы управления, сферы услуг, сферы информационных технологий, человеческих ресурсов.
3	Процесс аутсорсинга в сервисной деятельности	Этапы процесса аутсорсинга: подготовка и разработка аутсорсинг-проекта, заключение соглашения об аутсорсинге, выполнение контракта, оценка эффективности функционирования бизнес-системы и качества управления. Стратегическое обоснование процесса аутсорсинга в сервисной деятельности. Принятие решения «Производить или покупать?» Экономическое обоснование аутсорсинга. Выбор поставщика услуг аутсорсинга.
4	Соглашение об аутсорсинге и управление его реализацией	Основные положения контракта об аутсорсинге. Срок действия контракта. Управление контрактом. Гарантии безопасности, защита информации и коммерческих интересов сторон. Проблема качества в управлении процессом аутсорсинга и пути их решения.
5	Аутсорсинг в сфере сервиса в практике российского и зарубежного бизнеса	Тенденции формирования российского рынка услуг аутсорсинга. Российский опыт аутсорсинга в сфере сервиса. Особенности практики передачи на аутсорсинг бизнес-процессов и отдельных функций зарубежными предприятиями.
6	Теоретические положения аутстаффинга	Понятие аутстаффинга, лизинга персонала. Соотношение понятий «аутстаффинг» и «аутсорсинг». Преимущества аутстаффинга для клиента. Риски и возможные последствия из-за некачественной работы кадровой службы. Критика аутстаффинга. Проблемы клиента при аутстаффинге. Проблемы рекрутинговых агентств при аутстаффинге.

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

При изучении дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, моделирование и разбор конкретных ситуаций. Данные формы занятий проводятся в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ
 Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр

видеофильмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

Возможно использование следующих *адаптивных образовательных технологий*:

- предоставление инвалидам по зрению или слабовидящим возможностей использовать пособия, выполненные шрифтом Брайля, крупноформатные наглядные материалы и аудиофайлы;

- сопровождение устной речи демонстрационным и иллюстративным материалом для лиц с ограниченными возможностями по слуху;

- создание условий для организации коллективных занятий в студенческих группах, где лицам с ограниченными возможностями по здоровью заказывается необходимая помощь в получении информации;

- проведение индивидуальных коррекционных консультаций для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- создание благоприятной, эмоционально-комфортной атмосферы при проведении занятий, консультаций, промежуточной аттестации. При взаимодействии со студентом с инвалидностью, студентом с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности его психофизического состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах в освоении учебного материала студенту с инвалидностью, студенту с ограниченными возможностями здоровья даются четкие рекомендации по дальнейшей работе над изучаемой дисциплиной (разделом дисциплины, темой).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Тематика вопросов к зачету:

1. Понятие аутсорсинга.
2. Зарождение аутсорсинга, история его становления и развития через призму сервисной деятельности.
3. Соотношение понятий «аутсорсинг» и «кооперация», «аутсорсинг» и «субподряд».
4. Классификация видов услуг по их близости к основной деятельности организации и уровню ноу-хау при принятии решения о передаче некоторых функций на аутсорсинг.
5. Аутсорсинг и современные концепции менеджмента.
6. Понятия аутсорсинга, инсорсинга, ре-инсорсинга, их сходства и различия.
7. Формы и виды аутсорсинга: внешний, внутренний, полный, частичный.
8. Аутсорсинг вспомогательных производств.
9. Аутсорсинг основного производства.
10. Аутсорсинг сферы управления.
11. Аутсорсинг сферы услуг.
12. Аутсорсинг сферы информационных технологий.
13. Аутсорсинг человеческих ресурсов.
14. Этапы процесса аутсорсинга.
15. Стратегическое обоснование процесса аутсорсинга в сервисной деятельности.
16. Принятие решения «Производить или покупать?»
17. Экономическое обоснование аутсорсинга.
18. Выбор поставщика услуг аутсорсинга.
19. Основные положения контракта об аутсорсинге.
20. Срок действия контракта.
21. Управление контрактом.
22. Гарантии безопасности, защита информации и коммерческих интересов сторон.
23. Проблема качества в управлении процессом аутсорсинга и пути их решения.
24. Тенденции формирования российского рынка услуг аутсорсинга.

25. Российский опыт аутсорсинга в сфере сервиса.
26. Особенности практики передачи на аутсорсинг бизнес-процессов и отдельных функций зарубежными предприятиями.
27. Понятие аутстаффинга, лизинга персонала. Соотношение понятий «аутстаффинг» и «аутсорсинг».
28. Преимущества аутстаффинга для клиента.
29. Риски и возможные последствия из-за некачественной работы кадровой службы.
30. Проблемы клиента при аутстаффинге. Проблемы рекрутинговых агентств при аутстаффинге.

Задания для самостоятельной работы
Список тем рефератов для практических занятий по дисциплине
«Аутсорсинг в сервисной деятельности»

№ п/п	Название темы
1.	Аутсорсинг и аутстаффинг в сервисной деятельности.
2.	Аутсорсинг в сфере услуг как бизнес-стратегия промышленных предприятий.
3.	Аутсорсинг гостиничного бизнеса.
4.	Применение аутсорсинга в сфере гражданской авиации.
5.	IT-аутсорсинг: история становления и современный этап развития.
6.	Логистический аутсорсинг: концепция, типы, эффективность.
7.	Практика аутсорсинга российских производителей.
8.	Аутплейсмент в сфере сервиса.
9.	Аутсорсинг финансовых и банковских операций.
10.	Аутсорсинг человеческих ресурсов.
11.	Аутсорсинг корпоративного обучения: понятие и особенности.

Аналитическая работа «Разработка проекта передачи на аутсорсинг функции в сфере услуг и оценка его экономической эффективности».

Студенты должны по согласованию с преподавателем разработать проект передачи на аутсорсинг функции в сфере услуг» по следующему алгоритму:

1. Стратегическое обоснование процесса аутсорсинга.
2. Принятие решения «Производить или покупать?»: экономическое обоснование аутсорсинга.
3. Выбор поставщика услуг аутсорсинга

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции и	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого

3	5	0	28	30	0	0	37	100
---	---	---	----	----	---	---	----	-----

Программа оценивания учебной деятельности студента

3 семестр

Лекции

Посещаемость, опрос, активность и др. за семестр – от 0 до 5 баллов (по 1 баллу за 1 занятие).

Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

Практические занятия - от 0 до 28 баллов

Посещаемость – от 0 до 18 баллов, всего предусмотрено 9 практических занятий.

Максимальное количество баллов за опросы в течение семестра – 10 баллов.

Каждый опрос оценивается по пятибалльной шкале:

5 баллов соответствует оценке «отлично»,

4 балла соответствует оценке «хорошо»,

3 балла соответствует оценке «удовлетворительно»,

Баллы за ответ, оцененный на «неудовлетворительно», не присваиваются.

По итогам работы на практических занятиях за семестр студент получает от 0 до 3 баллов по виду деятельности «Опрос» в случае, если сумма полученных им баллов за данный вид деятельности составляет от 0% до 30% от максимальной суммы баллов за вид деятельности «Опрос» в течение семестра. Следовательно, студент получает от 4 до 7 баллов при соответствии полученной им суммы баллов за семестр за участие в Опросах 30%-65% от максимальной суммы баллов за «Опросы» и 8-10 баллов, если доля суммарных баллов студента за Опросы составляет 65%-100% от максимальной суммы баллов.

Самостоятельная работа – от 0 до 30 баллов

Аналитическая работа **«Разработка проекта передачи на аутсорсинг функции в сфере услуг и оценка его экономической эффективности»** - от 0 до 20 баллов (менее 10 баллов – «не зачтено», 10 баллов и более – «зачтено»).

Реферат – от 0 до 10 баллов за реферат (менее 5 баллов – «не зачтено», 5 баллов и более – «зачтено»).

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

Не предусмотрены.

Промежуточная аттестация – зачет – от 0 до 37 баллов

ответ на «отлично» оценивается от 27 до 36 баллов;

ответ на «хорошо» оценивается от 13 до 26 баллов;

ответ на «удовлетворительно» оценивается от 5 до 12 баллов;

ответ на «неудовлетворительно» оценивается от 0 до 4 баллов.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 3 семестр по дисциплине «Аутсорсинг в сервисной деятельности» составляет **100** баллов.

Таблица 2.2 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Аутсорсинг в сервисной деятельности» в зачет:

60 – 100 баллов	«зачтено»
60 – 80 баллов	«не зачтено»

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) литература:

1. Аникин Б.А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента / Б.А. Аникин. - 3, перераб. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРАМ", 2020. - 330 с. ЭБС ИНФРА-М

2. Курбанов А.Х. Аутсорсинг: история, методология, практика : монография / А. Х. Курбанов. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 112 с. ЭБС ИНФРА-М

3. Елиферов В. Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 319 с. (ЭБС ИНФРА-М);

5. Тимохин А. Н. Моделирование систем управления с применением Matlab: Учебное пособие / А.Н. Тимохин, Ю.Д. Румянцев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. (ЭБС ИНФРА-М);

6. Франкенбергер К., Шик М., Гассман О. Бизнес-модели: 55 лучших шаблонов: Учебное пособие / Гассман О., Франкенбергер К., Шик М. - М.: Альпина Пабли., 2016. - 432 с. ЭБС ИНФРА-М

б) лицензионное программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Microsoft Windows 7, 8 Pro;

2. Microsoft Office 7, 10, 13 Plus;

3. WinRAR;

4. Adobe Acrobat Reader X;

5. Google Chrome;

6. Abby Fine Reader.

7. MSOffice, Internet Explorer

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) в составе ЭБС «Издательства «Лань», ЭБС «IPRBooks», ЭБС «ibooks.ru», ЭБС «BOOK.ru», ЭБС издательства «Юрайт», ЭБС «Znaniy.com», ЭБС «РУКОНТ».

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Институт истории и международных отношений СГУ им. Н. Г. Чернышевского располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей реализацию данной учебной программы, в том числе специально оборудованными кабинетами и аудиториями для проведения лекционных и семинарских занятий с использованием мультимедийного, проекционного и аудиовизуального оборудования, техническими средствами, электронными учебными материалами, лицензионным программным обеспечением.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, профиль «Инновационный сервис».

Автор:

к.э.н., доцент кафедры туризма и культурного наследия

Т.В. Темякова

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от 20 мая 2021 года, протокол № 9.