

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сочинский государственный университет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Менеджмент в сфере услуг»

Шифр и направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Сервис инженерных систем гостинично-туристских
комплексов, зданий и сооружений

Форма обучения заочная

Выпускающая кафедра Сервиса и индустрии питания

Кафедра-разработчик рабочей программы Управления и технологий в туризме и рекреации

Год набора 2021

Курс	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
3	108/3	18	18	-	72	-	Зачёт
Итого:	108/3	18	18	-	72	-	Зачёт

Сочи 2021 г.

Рабочую программу составил Фесенко О.П., к.э.н., доцент



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Заведующий кафедрой

Управления и технологий в туризме и рекреации



подпись

Гриненко С.В.

Ф.И.О.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ



подпись

Мысина Е.С.

Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
методического обеспечения



подпись

Васильченко В.В.

Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 12 заседания кафедры от «16» 07 2022 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 20___/20___ учебный год, протокол №___ заседания кафедры от «___» _____ 20___ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения _____

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 20___/20___ учебный год, протокол №___ заседания кафедры от «___» _____ 20___ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения _____

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Менеджмент в сфере услуг» формирует у студентов общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, характеризующих этапы освоения образовательной программы, обеспечивающей освоение теоретических и методологических подходов к получению эмпирического знания о состоянии, закономерностях формирования и развития социальных явлений и процессов в регионе. Основной целью данной дисциплины является изучение базовых элементов системы менеджмента с учётом понимания их специфики применительно к производству и предоставлению услуг, особенностей в управлении организациями сферы услуг различной формы собственности и отраслевой принадлежности для формирования навыков использования конкретных методов и алгоритмов обоснования управленческих решений на предприятиях сферы услуг.

Задачи дисциплины:

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.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Менеджмент в сфере услуг» является дисциплиной, обязательной части.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Сервисология и сервисная деятельность Ознакомительная практика Сервисная практика Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<i>Знать:</i> понятия и законы систем управления подразделением, роль дисциплины как теоретической базы экономических и организационных дисциплин (З-ОПК-2.1) <i>Уметь:</i> формулировать решаемые задачи в экономических понятиях и терминах (У-ОПК-2.1) <i>Владеть:</i> навыками исследования задач построения математических моделей, адекватно описывающих разнообразные явления сервисной деятельности предприятия (Н-ОПК-2.1)
	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<i>Знать:</i> методы производственной дисциплины и пожарной безопасности (З-ОПК-2.2) <i>Уметь:</i> проводить сравнение обоснование проектных решений с данными экономической стратегии (У-ОПК-2.2) <i>Владеть:</i> методами обработки полученной информации, проводить анализ и применять в проектных решениях (Н-ОПК-2.2)
	ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<i>Знать:</i> методы контроля деятельности предприятия сферы сервиса, осуществляющего сервисную деятельность (З-ОПК-2.3) <i>Уметь:</i> проводить сравнение показателей эффективности в динамике с нормативными данными (У-ОПК-2.3) <i>Владеть:</i> методами обработки и контроля полученной информации, проводить анализ и применять в проектных решениях (Н-ОПК-2.3)

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 3

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3 курс (5 семестр)						
1	Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса					
1.1	Основные этапы развития менеджмента	12	2	2	-	2
1.2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	12	2	2	-	8
1.3	Особенности предприятий туризма как объекта управления	12	2	2	-	8
2.	Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе					
2.1	Функции, принципы менеджмента	12	2	2	-	8
2.2	Методы менеджмента в сервисе	12	2	2	-	8
2.3	Стиль руководства фирмой	12	2	2	-	8
3	Раздел 3. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса.					
3.1	Формирования систем управления персоналом	12	2	2	-	8
3.2	Формирования систем управления финансами	12	2	2	-	8
3.3	Коммуникативный менеджмент в сервисе	12	2	2	-	8
	ВСЕГО:	108	18	18	-	72

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание занятия
3 курс (5 семестр)		
1	Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса	
1.1	Основные этапы развития менеджмента	Место услуг в мировой экономике. Факторы, определяющие новую роль услуг в современном обществе. Сфера услуг: функциональное назначение, секторальный и отраслевой состав и субъекты деятельности. Понятие и сущность услуги. Классификация услуг. Понятие сервисной системы и ее моделирование. Характеристика основных элементов сервисной системы.
1.2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	1. Особенности структурного устройства предприятий сервиса. 2. Система движения и распространения управленческой информации на предприятии сферы сервиса. 3. Законодательные аспекты менеджмента предприятия сервиса.
1.3	Особенности предприятий туризма как объекта управления	1. Понятие объекта и субъекта управления в сервисе. 2. Управление предприятием на основе культуры предпринимательства. 3. Развитие культуры предпринимательства и её влияние на конкурентоспособность организации сервисного обслуживания
2	Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе	
2.1	Функции, принципы менеджмента в индустрии сервиса.	1. Функции менеджмента на предприятиях сервисного обслуживания. 2. Принципы менеджмента на предприятиях индустрии сервиса. 3. Методы управления в системе сервиса.
2.2	Методы менеджмента в сервисе	1. Методы управления предприятиями в сравнительном менеджменте, в контексте управления на предприятиях сервиса. 2. Нравственные основы менеджмента в сфере сервиса 3. Недопустимые нормы поведения и личностные качества менеджера в сфере обслуживания

2.3	Стиль руководства фирмой	1.Корпоративная культура предприятий в сфере обслуживания 2.Дистанция власти на предприятиях сервиса 3.Лидерство в организации
3.	Раздел 3. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса.	
3.1	Формирования систем управления персоналом.	1. Подбор и адаптация персонала на предприятии индустрии сервиса 2. Мотивация персонала организации, формы оплаты труда сотрудников. 3. Управление карьерой сотрудника предприятия индустрии сервиса.
3.2	Формирования систем управления финансами.	1. Понятие финансового менеджмента организации. 2. Управление активами и пассивами предприятия сервиса. 3. Реализация форм и методов регулирования финансового состояния предприятия сервиса.
3.3	Коммуникативный менеджмент в сервисе.	1.Понятие коммуникативного менеджмента предприятия сервиса. 2. Виды, формы, методы коммуникаций. 3.Коммуникативная активность персонала организации сервисного обслуживания.

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание занятия
3 курс (5 семестр)		
1	Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса	
1.1	Основные этапы развития менеджмента	Природа и сущность услуги, эволюция сферы услуги в Российской Федерации, классификация видов деятельности в сфере услуг, факторы динамичного развития сферы услуг в постиндустриальной экономике. Основные проблемы и тенденции развития социально – значимых услуг: здравоохранение, образование, социальная защита, услуги государственного управления. Специфика цены услуги, виды цены на услуги, состав и структура цены, методы ценообразования, маркетинговые стратегии цен в сфере услуг.

1.2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	<i>Вопросы для обсуждения (доклады)</i> 1. Особенности структурного устройства предприятий сервиса. 2. Система движения и распространения управленческой информации на предприятии сферы сервиса. 3. Законодательные аспекты менеджмента предприятия сервиса.
1.3	Особенности предприятий туризма как объекта управления	<i>Вопросы для обсуждения (доклады)</i> 1. Понятие объекта и субъекта управления в сервисе. 2. Управление предприятием на основе культуры предпринимательства. 3. Развитие культуры предпринимательства и её влияние на конкурентоспособность организации сферы обслуживания
2	Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе	
2.1	Функции, принципы менеджмента в индустрии сервиса.	<i>Вопросы для обсуждения (доклады)</i> 1. Функции менеджмента на предприятиях сервисного обслуживания. 2. Принципы менеджмента на предприятиях индустрии сервиса. 3. Методы управления в системе сервиса.
2.2	Методы менеджмента в сервисе	<i>Вопросы для обсуждения (доклады)</i> 1. Методы управления предприятиями в сравнительном менеджменте, в контексте управления на предприятиях сервиса. 2. Нравственные основы менеджмента в сфере сервиса 3. Недопустимые нормы поведения и личностные качества менеджера в сфере обслуживания
2.3	Стиль руководства фирмой	<i>Вопросы для обсуждения (доклады)</i> 1. Корпоративная культура предприятий в сфере обслуживания 2. Дистанция власти на предприятиях сервиса 3. Лидерство в организации
3.	Раздел 3. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса.	
3.1	Формирования систем управления персоналом.	<i>Вопросы для обсуждения (доклады)</i> 1. Подбор и адаптация персонала на предприятии 2. Мотивация персонала организации, формы оплаты труда сотрудников. 3. Управление карьерой сотрудника предприятия туристской сервиса.

3.2	Формирования систем управления финансами.	<i>Вопросы для обсуждения (доклады)</i> 1. Понятие финансового менеджмента организации. 2. Управление активами и пассивами предприятия сервиса. 3. Реализация форм и методов регулирования финансового состояния предприятия сервиса.
3.3	Коммуникативный менеджмент в сервисе.	<i>Вопросы для обсуждения (доклады)</i> 1. Понятие коммуникативного менеджмента предприятия сервиса 2. Виды, формы, методы коммуникаций. 3. Коммуникативная активность персонала организации.

4.1.3 Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание занятия
4 курс		
1	Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса	
1.1	Основные этапы развития менеджмента	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену
1.2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену
1.3	Особенности предприятий туризма как объекта управления	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену
2	Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе	
2.1	2.1. Функции, принципы менеджмента в индустрии сервиса.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену

2.2	2.2. методы менеджмента в сервисе	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену
2.3	2.3. Стиль руководства фирмой	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену
3.	Раздел 3. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса.	
3.1	3.1. Формирования систем управления персоналом.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену
3.2	3.2. Формирования систем управления финансами.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену
3.3	3.3. Коммуникативный менеджмент в сервисе.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену

4.1.5 Интерактивные формы занятий ОФО

Количество занятий в интерактивной форме не предусмотрено учебным планом.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник / Л. В. Баумгартен. — Москва : Вузовский учебник : Инфра-М, 2019. — 236 с. — ISBN 978-5-9558-0480-4. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/976501> (дата обращения: 07.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
2. Большаник, П. В. Менеджмент в туристских организациях : учебное пособие / П. В. Большаник. — Москва : Инфра-М, 2019. — 193 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-013170-2. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1026097> (дата обращения: 07.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н. В. Дмитриева, Н. А. Зайцева, С. В. Огнева, Р. Н. Ушаков ; под ред. Н. А. Зайцевой. — Москва : Инфра-М, 2020. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-016041-2. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082307> (дата обращения: 07.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
4. Зайцева, Н. А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты : учебное пособие / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Форум, 2019. - 168 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-91134-491-7. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/991953> (дата обращения: 07.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

5. Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме : учебник / В. П. Киседобрев, О. Н. Кострюкова, А. В. Киседобрев ; под ред. проф. Е. И. Богданова. — Москва : Инфра-М, 2020. — 152 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-006294-5. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1065307> (дата обращения: 07.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
6. Клименко, Т. И. Теория и методология управления эффективностью комплекса отраслей сферы услуг : монография / Т. И. Клименко, А. И. Шинкевич. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. — 96 с. — ISBN 978-5-7882-2313-1. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/95043.html> (дата обращения: 07.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
7. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html> (дата обращения: 07.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
8. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса : учебное пособие / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 127 с. — ISBN 978-5-4487-0405-5. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79773.html> (дата обращения: 07.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
9. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Инфра-М, 2019. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-012517-6. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1004410> (дата обращения: 07.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
10. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум : учебное пособие / кол. авторов ; под ред. Т. Д. Бурменко [и др.] — Москва : Кнорус, 2016. — 422 с. — ISBN 978-5-406-04772-9. — URL: <https://book.ru/book/919246> (дата обращения: 07.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

4.2.2. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, [2017-]. — URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). — Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. — URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачет):

1. Понятия, сущность и функции менеджмента

2. Основные этапы эволюции менеджмента.
3. Понятие сервисного менеджмента, его сущность и содержание.
4. Особенности менеджмента социальной сферы.
5. Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг.
6. Научные принципы планирования в сфере услуг.
7. Методы планирования.
8. Понятия организационной структуры и организационного процесса.
9. Разделение труда на предприятиях сферы услуг.
10. Принципы департаментализации.
11. Механистические организационные структуры.
12. Понятие мотивации труда.
13. Мотивы и потребности человека.
14. Основные принципы оплаты труда.
15. Бестарифная организация заработной платы.
16. Социальная мотивация персонала.
17. Понятие и виды контроля.
18. Основные этапы контрольного цикла.
19. Особенности контроля результатов по коммерческим и некоммерческим услугам.
20. Управление персоналом как одна из подсистем управления.
21. Концепция совместной ответственности.
22. Адаптация персонала. Направления и уровни адаптации.
23. Оценка эффективности управления персоналом.
24. Основные методы разработки предпринимательских стратегий.
25. Цель разработки управленческих решений.
26. Условия разработки управленческого решения.
27. Методы принятия решений
28. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса.
29. Этика делового общения.
30. Психология менеджмента.
31. Качество менеджера. Работа менеджера.
32. Цели, задачи и функции маркетинга.
33. Соотношение понятий «товар», «продукт», «услуга».
34. Маркетинговая среда.
35. Модель покупательского поведения.
36. Формирование внутрифирменной системы реагирования на жалобы клиентов.
37. Лояльность - подходы к определению.
38. Маркетинг взаимоотношений.
39. Товарный ассортимент и его характеристика. Решения в области
40. управления ассортиментом.
41. Качество услуг и стандарты обслуживания.
42. Распределительная политика. Основные понятия распределения.
43. Продвижение как процесс маркетинговых коммуникаций. Коммуникационная модель.
44. Специфика маркетинга на предприятиях сферы услуг: процесс,
45. персонал, пространство.
46. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца услуги.
47. Состав и основное назначение различных каналов восприятия услуги.
48. Внутренний маркетинг.
49. Планирование маркетинга на предприятии. Виды маркетингового
50. планирования.
51. Сущность и классификация маркетинговых исследований рынка услуг.
52. Методы маркетингового исследования.
53. Цели и задачи международного маркетинга.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и *практических* занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к *практическим* занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по подготовке творческих заданий.

При выполнении творческих заданий, следует обратить особое внимание на глубину проработки основной и дополнительной литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке к промежуточной аттестации. При подготовке к *зачету* следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На *зачете* студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на *зачете* студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем

направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления с теоретическим и практическим материалом курса дисциплины, а также расчетов по определению экономических параметров предприятия сервиса;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются наличие методических указаний для выполнения практических работ, а также наличие помещений для СРС; обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение; наличие раздаточного материала, учебно-методических материалов, рекомендаций по решению типовых задач.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.
- Практическая - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности

Преподавание дисциплины базируется на сочетании классических и инновационных методов обучения и взаимосвязаны с задачей подготовки и воспитания высококвалифицированных кадров.

При проведении аудиторных занятий со студентами используется объяснительно-иллюстрированный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической).

При проведении лекционных занятий используется как классический метод чтения лекционного курса, предполагающий как устное изложение преподавателем учебного материала, который воспринимается студентами на слух и записывается (конспектируется) ими в тетради, или на планшетах, так и инновационные методы чтения лекций, в т.ч. основанные на применении новейших технологий («лекция-диалог», «проблемные лекции»), в итоге которых студенты овладевают знаниями, умениями, навыками предметной деятельности и развивают свои личностные качества, в т.ч. и способности к самообучению.

Независимо от формы обучения основная цель обучения - формирование мышления на основе активного получения знаний студентами, как во время учебных занятий, так и в результате самостоятельной работы. Главное - привитие профессионального интереса и формирование навыков профессиональной деятельности.

Обязательным условием освоения студентом учебного материала дисциплины является использование им информационных технологий, т.е. использование им электронных образовательных ресурсов (электронные учебные пособия, размещенные во внутренней и внешней сетях) при подготовке к лекциям и практическим занятиям.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Кабинет для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект специализированной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС университета.

Дистанционная поддержка дисциплины.

Для передачи раздаточного материала к практическим занятиям, домашних заданий, обмена информацией с преподавателем используется электронная почта.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	<i>Microsoft Windows</i>
2	<i>Архиватор 7-zip.</i>
3	<i>Справочно-правовая система Консультант Плюс</i>

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Приложение к рабочей программе дисциплины
«Менеджмент в сфере услуг»

43.03.01 «Сервис»

бакалавр

профиль – Сервис инженерных систем гостинично-туристских комплексов, зданий и сооружений

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

«Менеджмент в сфере услуг»

обязательная часть

очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	108/3
Цель изучения дисциплины	Освоение дисциплины «Менеджмент в сфере услуг» формирует у студентов общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, характеризующих этапы освоения образовательной программы, обеспечивающей освоение теоретических и методологических подходов к получению эмпирического знания о состоянии, закономерностях формирования и развития социальных явлений и процессов в регионе. Основной целью данной дисциплины является изучение базовых элементов системы менеджмента с учётом понимания их специфики применительно к производству и предоставлению услуг, особенностей в управлении организациями сферы услуг различной формы собственности и отраслевой принадлежности для формирования навыков использования конкретных методов и алгоритмов обоснования управленческих решений на предприятиях сферы услуг.
Содержание дисциплины	Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса 1.1. Основные этапы развития менеджмента 1.2. Специфика менеджмента в сфере сервиса 1.3. Особенности предприятий сервиса как объекта управления. Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе 2.1. Функции, принципы менеджмента 2.2. методы менеджмента в сервисе 2.3. Стиль руководства фирмой Раздел 3. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса. 3.1. Формирования систем управления персоналом. 3.2. Формирования систем управления финансами. 3.3. Коммуникативный менеджмент в сервисе.

Формируемые компетенции (коды)	ОПК-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	<p>ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> <p>ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> <p>ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	<p>Сервисология и сервисная деятельность</p> <p>Ознакомительная практика</p> <p>Сервисная практика</p> <p>Преддипломная практика</p>
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: 1) чтение лекций; 2) проведение практических занятий; 3) самостоятельная работа студентов; 4) выполнение контрольной работы
Форма промежуточной аттестации	Зачет