

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



Иванович А.Р.

2023 г.



Иваненко А.В.

« 10 » апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Менеджмент в сфере услуг»

Шифр и направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Организация и технологии управления туристским предприятием

Форма обучения очная

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и рекреации

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

Год набора - 2023

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
5	108/3	18	18	-	36	-	Экзамен (36)
Итого:	108/3	18	18	-	36	-	Экзамен (36)

Сочи 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Менеджмент в сфере услуг»

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



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Заведующий кафедрой УТТР


подпись

Брюханова Г.Д.
Ф.И.О.

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

Директор НОБ


подпись

Онищенко Е.В.
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 2024 - 2025 учебный год, на заседании кафедры от «04» марта 2024 г. без изменений

Заведующий кафедрой



Брюханова Г.Д.

Рабочая программа переутверждена на 2025 - 2026 учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 2025 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Рабочая программа переутверждена на 2026 - 2027 учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 2026 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

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 относится к обязательной части учебного плана.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Ознакомительная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности	<i>Знать:</i> понятия и законы систем управления подразделением, роль дисциплины как теоретической базы экономических и организационных дисциплин <i>Уметь:</i> формулировать решаемые задачи в понятиях и терминах менеджмента <i>Владеть:</i> навыками исследования задач построения математических моделей, адекватно описывающих разнообразные явления деятельности предприятия
	ОПК -2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности	<i>Знать:</i> Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия туризма <i>Уметь:</i> проводить сравнение обоснование управленческих решений с данными экономической стратегии <i>Владеть:</i> Навыками разработки текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов
	ОПК -2.3 Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы	<i>Знать:</i> Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы <i>Уметь:</i> Применять полученную информацию для принятия управленческих решений <i>Владеть:</i> Навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сфер

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Таблица 3

№	Наименование темы 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	8	2	2	-	4
1.2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	8	2	2	-	4
1.3	Особенности предприятий туризма как объекта управления	8	2	2	-	4
2.	Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе					
2.1	Функции, принципы менеджмента	8	2	2	-	4
2.2	Методы менеджмента в сервисе	8	2	2	-	4
2.3	Стиль руководства фирмой	8	2	2	-	4
3	Раздел 3. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса.					
3.1	Формирования систем управления персоналом	8	2	2	-	4
3.2	Формирования систем управления финансами	8	2	2	-	4
3.3	Коммуникативный менеджмент в сервисе	8	2	2	-	4
	Экзамен	36	-	-	-	-
	ВСЕГО:	108	18	18	-	36

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание занятия
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
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.	Вопросы для обсуждения (доклады) 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.	Вопросы для обсуждения (доклады) 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.	Вопросы для обсуждения (доклады) 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
1	Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса	
1.1	Основные этапы развития менеджмента	Изучение вопросов лекции и теоретического материала по теме: Основные этапы развития менеджмента. Подготовка к экзамену.
1.2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	Изучение вопросов лекции и теоретического материала по теме: Специфика менеджмента в сфере сервиса. Подготовка доклада к вопросам для обсуждения по теме. Подготовка к экзамену.
1.3	Особенности предприятий туризма как объекта управления	Изучение вопросов лекции и теоретического материала по теме: Особенности предприятий туризма как объекта управления. Подготовка доклада к вопросам для обсуждения по теме. Подготовка к экзамену.
2	Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе	
2.1	Функции, принципы менеджмента в индустрии сервиса.	Изучение вопросов лекции и теоретического материала по теме: Функции, принципы менеджмента в индустрии сервиса. Подготовка доклада к вопросам для обсуждения по теме. Подготовка к экзамену.

2.2	Методы менеджмента в сервисе	Изучение вопросов лекции и теоретического материала по теме: Методы менеджмента в сервисе. Подготовка доклада к вопросам для обсуждения по теме. Подготовка к экзамену.
2.3	Стиль руководства фирмой	Изучение вопросов лекции и теоретического материала по теме: Стиль руководства фирмой. Подготовка доклада к вопросам для обсуждения по теме. Подготовка к экзамену.
3.	Раздел 3. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса.	
3.1	Формирования систем управления персоналом.	Изучение вопросов лекции и теоретического материала по теме: Формирования систем управления персоналом. Подготовка доклада к вопросам для обсуждения по теме. Подготовка к экзамену.
3.2	Формирования систем управления финансами.	Изучение вопросов лекции и теоретического материала по теме: Формирования систем управления финансами. Подготовка доклада к вопросам для обсуждения по теме. Подготовка к экзамену.
3.3	Коммуникативный менеджмент в сервисе.	Изучение вопросов лекции и теоретического материала по теме: Коммуникативный менеджмент в сервисе. Подготовка доклада к вопросам для обсуждения по теме. Подготовка к экзамену.

4.1.5 Интерактивные формы занятий

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. Стратегический менеджмент в туризме : учеб. пособие для вузов / Л. В. Баумгартен; редактор Е. П. Куроедов. - Москва: Академия, 2007. - 352 с.: табл. + см. в конце учеб. - ISBN 978-5-7695-3388-4. - Текст (визуальный): непосредственный.
2. Гостиничный менеджмент: методические рекомендации по изучению дисциплины, выполнению практических и контрольных работ для студентов направления подготовки 43.03.03. "Гостиничное дело", профиль "Санаторно-курортная деятельность" / составитель Л. А. Каменская. - Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО "СГУ", 2019. - 45 с.: табл. - Текст (визуальный): непосредственный.
3. Гостиничный менеджмент: учебник / Л. А. Попов, Э. В. Тарасенко, Е. А. Дедусенко [и др.]; под ред. Л. А. Попова, Э. В. Тарасенко. — Москва: КноРус, 2022. — 250 с. — ISBN 978-5-406-08005-4. — URL: <https://book.ru/book/941732> (дата обращения: 18.09.2023). — Текст: электронный.
4. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / А. А. Федулин, Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная [и др.]; под ред. А. А. Федулина. — Москва: КноРус, 2022. — 405 с. — ISBN 978-5-406-06950-9. — URL: <https://book.ru/book/939986> (дата обращения: 18.09.2023). — Текст: электронный.

5. Гришко Н.И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Гришко Н.И.. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100363.html> (дата обращения: 18.09.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Клименко, Т. И. Теория и методология управления эффективностью комплекса отраслей сферы услуг / Т. И. Клименко, А. И. Шинкевич; Казанский национальный исследовательский технологический университет. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2017. — 96 с. : табл., граф., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560539> (дата обращения: 18.09.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-7882-2313-1. — Текст: электронный.
7. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492676> (дата обращения: 18.09.2023).
8. Чудновский, А. Д., Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва: КноРус, 2021. — 319 с. — ISBN 978-5-406-08623-0. — URL: <https://book.ru/book/940461> (дата обращения: 18.09.2023). — 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: 18.09.2023). — Текст: электронный.
2. ScienceDirect: полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. — URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 18.09.2023). — 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: 18.09.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст: электронный.
4. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart: электронно-библиотечная система: сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». — Саратов, [2010-]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 18.09.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст: электронный.
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ): Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. — Москва, [2004-]. — Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 18.09.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст: электронный.
6. Polpred.com Обзор СМИ: электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». — Москва, [1997-]. — URL: <https://polpred.com/> (дата обращения: 18.09.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст: электронный.
7. КонсультантПлюс: справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». — Москва, [1997-]. — Режим доступа: локальная сеть СГУ. — Текст: электронный.
8. КиберЛенинка: научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». — Электрон. дан. — Москва, [2014-]. — URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 18.09.2023). — Текст: электронный.

9. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 18.09.2023). – 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;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

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 планирования.
50. Сущность и классификация маркетинговых исследований рынка услуг.
51. Методы маркетингового исследования.
52. Цели и задачи международного маркетинга.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)

– оценка **«отлично»** выставляется в том случае, если выпускник глубоко и прочно усвоил программный материал курса, полно и правильно освещает все вопросы экзаменационного билета, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, в целом демонстрируя полную сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, в целом демонстрируя достаточно высокую сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка **«удовлетворительно»** выставляется выпускнику, демонстрирующему только знания основного материала, но не усвоившему его деталей, допускающему неточности, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, дающему недостаточно правильные формулировки, испытывающему затруднения при выполнении практических задач, но в целом демонстрирует достаточную для дальнейшего обучения сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, не знающему значительной части программного материала, допускающему существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решающему практические задачи или не справляющемуся с ними самостоятельно, в

целом демонстрируя недостаточную для дальнейшего обучения сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы

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 экзамену.

При подготовке к экзамену следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на экзамене 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 физико-механических свойств грунтов;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполнения расчетов по определению физико-механических свойств грунтов.

Мерами, по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются наличие на факультете специализированной лаборатории для определения расчетных характеристик грунтов, наличие методических указаний для выполнения лабораторных работ, а также

наличие помещений для СРС; обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение; наличие раздаточного материала, учебно-методических материалов.

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 и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.
- практическое занятие - 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.
- самостоятельная работа – неотъемлемое обязательное звено процесса обучения, предусматривающее, прежде всего индивидуальную работу студентов в соответствии с установкой преподавателя или учебника, программы обучения.

Преподавание дисциплины базируется на сочетании классических и инновационных методов обучения и взаимоувязаны 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 технического 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.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

2. Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

3. Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для

работы в электронной образовательной среде, выполнения СРС.

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

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows.
2	Microsoft Office
3	Архиватор 7-zip.
4	Справочно-правовая система Консультант Плюс

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.

5.4 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»

43.03.02 «Туризм»

бакалавр

профиль – Организация и технологии управления туристским предприятием

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

«Менеджмент в сфере услуг»

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана

очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	Основной целью данной <u>дисциплины</u> 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 <u>управленческих решений</u> 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	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов

	туристской деятельности ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Ознакомительная практика
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: 1) чтение лекций; 2) проведение практических занятий; 3) самостоятельная работа студентов.
Форма промежуточной аттестации	Экзамен