



Декан факультета ФТС Романов С.М.  
2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Менеджмент в сфере услуг»**

Шифр и направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавриата Технология и организация туристского обслуживания

Форма обучения заочная

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и сервисе

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

Курс	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
<b>ЗФО</b>								
4	108/3	6	4	-	87	+	-	Экзамен (9)
<b>Итого:</b>	<b>108/3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>87</b>	<b>+</b>	<b>-</b>	<b>Экзамен (9)</b>

Сочи 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм», утвержденном приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017г, №516

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



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**  
на заседании кафедры

Протокол № 1 от «30» 06 2019 г.

Заведующий кафедрой

  
подпись

Гриненко С.В.

ФИО

Руководитель ОПОП

  
подпись

Гриненко С.В.

ФИО

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

*(указывается наименование совета направления)*

Протокол № 1 от «30» 06 2019 г.

Председатель УМСН

  
подпись

Гриненко С.В.

ФИО

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и  
методического обеспечения



подпись

Васильченко В.В.

ФИО

Лист регистрации изменений РПД

Программа 2022-2023 учебный год, протокол № 1 от 29.08.2022 года Без изменений, переутверждена на

И.о. зав.кафедрой УТТР



Давыдович А.Р.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 201\_\_/201\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ 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 201\_\_/201\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ 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)*

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4.1 Тематический план дисциплины	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	20
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	23
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	24
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины	24
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	24
5.3 Особенности преподавания дисциплины	25
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	25
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	26
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	28

## 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 туристском регионе. Эти знания необходимы для овладения необходимыми знаниями об концепции и практике управления бизнес-процессами в индустрии сервиса, как об одной из важнейших современных отраслей знания, включающей как теоретический компонент, так и практические приложения системного и комплексного подхода к организационным вопросам управления предприятиями сервиса и предоставления услуг, характерных как для международных, так и российских организаций..

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 предприятий сервиса.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

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

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются знания полученные в ходе освоения таких дисциплин как «Маркетинг в туристской индустрии», «Менеджмент в сфере услуг», «Технологии организации въездного туризма», «Устойчивое развитие» калькулятором, владение способами вычисления и преобразования тригонометрических функций.

Таблица 1

Наименование категории и (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Управление	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Ознакомительная практика	Преддипломная практика

## 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Управл	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности	<p><i>Знать:</i> понятия и законы теоретической механики, роль дисциплины как теоретической базы естественнонаучных и прикладных дисциплин (З-ОПК-2.1)</p> <p><i>Уметь:</i> формулировать решаемые задачи в понятиях теоретической механики (У-ОПК-2.1)</p> <p><i>Владеть:</i> навыками исследования задач механики и построения механико-математических моделей, адекватно описывающих разнообразные механические явления (Н-ОПК-2.1)</p>
		ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности	<p><i>Знать:</i> методы производственной дисциплины и пожарной безопасности (З-ОПК-2.2)</p> <p><i>Уметь:</i> проводить сравнение обоснование проектных решений с нормативными данными (У-ОПК-2.2)</p> <p><i>Владеть:</i> методами обработки полученной информации, проводить анализ и применять в проектных решениях (Н-ОПК-2.2)</p>
		ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы	<p><i>Знать:</i> методы принятия решений о соответствии технического состояния транспортного средства (З-ОПК-2.3)</p> <p><i>Уметь:</i> проводить сравнение обоснование проектных решений с нормативными данными (У-ОПК-2.3)</p> <p><i>Владеть:</i> методами обработки полученной информации, проводить анализ и применять в проектных решениях (Н-ОПК-2.3)</p>

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часа)

Таблица 3

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
		Всего часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
<b>4 курс</b>							
1	<b>Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса</b>						
1.1	Основные этапы развития менеджмента	8	1	-	-	7	-
1.2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	8	1	-	-	7	-
1.3	Особенности предприятий туризма как объекта управления	8	-	1	-	7	-
2	<b>Раздел 2. Организация системы управления предприятиями сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе</b>						
2.1	Функции, принципы менеджмента	8	1	-	-	7	-
2.2	Методы менеджмента в сервисе	8	1	-	-	7	-
2.3	Стиль руководства фирмой	8	-	-	-	7	-
3	<b>Раздел 3. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса.</b>						
3.1	Формирования систем управления персоналом	6	1	-	-	5	-
3.2	Формирования систем управления финансами	3	1	-	-	2	-

3.3	Коммуникативный менеджмент в сервисе	4	-	2	-	2	-
4	Курсовой проект	36	-	-	-	36	-
4	Экзамен	9	-	-	-	-	9
<b>ИТОГО:</b>		<b>108</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>87</b>	<b>9</b>

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
<b>5 семестр</b>					
1	<b>Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса</b>				
1.1	Основные этапы развития менеджмента	1	1. Теоретические основы понятия менеджмент. 2. Зарождение и развития менеджмента как науки об процессах управления. 3. Значение менеджмента для формирования и развития предприятий туристской индустрии.	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3,	[1-16]
1.2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	1	1. Особенности структурного устройства предприятий сервиса. 2. Система движения и распространения управленческой информации на предприятии сферы сервиса. 3. Законодательные аспекты менеджмента предприятия сервиса.	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3,	[1-16]
2	<b>Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе</b>				
2.1	2.1. Функции, принципы менеджмента в индустрии сервиса.	1	1. Функции менеджмента на предприятиях сервисного обслуживания.	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2,	[1-16]

			2. Принципы менеджмента на предприятиях индустрии сервиса. 3. Методы управления в системе сервиса.	3-ОПК-2.3,	
2.2	2.2. методы менеджмента в сервисе	1	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	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3,	[1-16]
3.	<b>Раздел 3. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса.</b>				
3.1	3.1. Формирования систем управления персоналом.	1	1. Подбор и адаптация персонала на предприятии индустрии 2. Мотивация персонала организации, формы оплаты труда сотрудников. 3. Управление карьерой сотрудника предприятия индустрии сервиса.	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3,	[1-16]
3.2	3.2. Формирования систем управления финансами.	1	1. Понятие финансового менеджмента организации. 2. Управление активами и пассивами предприятия сервиса. 3. Реализация форм и методов регулирования финансового состояния предприятия сервиса.	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3,	[1-16]
<b>ИТОГО:</b>		<b>6</b>			

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
<b>5 семестр</b>					
1	<b>Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса</b>				
1.3	Особенности предприятий туризма как объекта управления	2	<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	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3, У-ОПК-2.1, У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.3	[1-16]
2	<b>Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе</b>				
2.3	2.3. Стиль руководства фирмой	1	<i>Вопросы для обсуждения (доклады)</i> 1. Корпоративная культура предприятий в сфере обслуживания 2. Дистанция власти на предприятиях сервиса 3. Лидерство в организации	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3, У-ОПК-2.1, У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.3	[1-16]
3.	<b>Раздел 3. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса.</b>				

3.3	3.3. Коммуникативный менеджмент в сервисе.	2	Вопросы для обсуждения (доклады) 1. Понятие коммуникативного менеджмента предприятия сервиса 2. Виды, формы, методы коммуникаций. 3. Коммуникативная активность персонала организации.	З-ОПК-2.1, З-ОПК-2.2, З-ОПК-2.3, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.3	[1-16]
<b>ИТОГО:</b>		<b>4</b>			

#### 4.1.3 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы, раздела дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
<b>5 семестр</b>					
1	<b>Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса</b>				
1.1	Основные этапы развития менеджмента	7	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену	З-ОПК-2.1, З-ОПК-2.2, З-ОПК-2.3, З-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1, У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, У-ОПК-2.3 Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.3, Н-ОПК-2.2	[1-16]

1.2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	7	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену	З-ОПК-2.1, З-ОПК-2.2, З-ОПК-2.3, З-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1, У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, У-ОПК-2.3 Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.3	[1-16]
1.3	Особенности предприятий туризма как объекта управления	7	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену	З-ОПК-2.1, З-ОПК-2.2, З-ОПК-2.3, З-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1, У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, У-ОПК-2.3 Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.3	[1-16]
2	<b>Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе</b>				
2.1	2.1. Функции, принципы менеджмента в индустрии сервиса.	7	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену	З-ОПК-2.1, З-ОПК-2.2, З-ОПК-2.3, З-ОПК-2.1, У-ОПК-2.1,	[1-16]

				У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.3, Н-ОПК-2.1	
2.2	2.2. методы менеджмента в сервисе	7	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3, 3-ОПК-2.3 У-ОПК-2.1, У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, У-ОПК-2.3 Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.3, Н-ОПК-2.3	[1-16].
2.3	2.3. Стиль руководства фирмой	7	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3, 3-ОПК-2.3 У-ОПК-2.1, У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, У-ОПК-2.3 Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.3, Н-ОПК-2.3	[1-16]

3.	<b>Раздел 3. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса.</b>				
3.1	3.1. Формирования систем управления персоналом.	5	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3, 3-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1, У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.3, Н-ОПК-2.2	[1-16]
3.2	3.2. Формирования систем управления финансами.	2	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3, 3-ПКУВ-1.4 У-ОПК-2.1, У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, У-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.3, Н-ПКУВ-1.4	[1-16]
3.3	3.3. Коммуникативный менеджмент в сервисе.	2	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; решение задач по темам; подготовка к экзамену	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3, 3-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1,	[1-16]

				У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.3, Н-ОПК-2.1	
5	Курсовой проект	36	Выполнение заданий курсового проекта	3-ОПК-2.1, 3-ОПК-2.2, 3-ОПК-2.3, 3-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1, У-ОПК-2.2, У-ОПК-2.3, У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.1, Н-ОПК-2.2, Н-ОПК-2.3, Н-ОПК-2.1	[1-16]
<b>Итого</b>		<b>87</b>			

#### 4.1.4 Интерактивные формы занятий ЗФО

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. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/976501> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Бикташева Д. Л. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс ]: учебное пособие / Д. Л. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова. - Москва : Альфа -М : ИНФРА -М, 2014. - 272 с. - (ПРОФИль). - 978 - 5 - 98281 -118 -9. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/445652> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Большаник П. В. Менеджмент в туристских организациях : учебное пособие / П. В. Большаник. – Москва : ИНФРА -М, 2019. – 193 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1026097> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Буйленко, В. Ф. Индустрия экологического туризма. Гостиничный и туристический бизнес : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. – Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. – 230 с. – 2227 -8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/9756.html> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Дмитриева Н. В. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - Москва : Альфа -М ; ИНФРА -М, 2015. - 384 с. - 978 - 5 -98281 -410 -4. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/473497> (дата обращения: 07.06.2019). - 1 47 – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс ] : учебное пособие /Зайцева Н. А., 3 -е изд., доп. - Москва : Форум : ИНФРА -М, 2019. - 368 с. - (Профессиональное образование). - 978 - 5 - 00091 -531 -8. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1013812> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Зайцева Н. А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты [Электронный ресурс ] : учебное пособие / Н. А. Зайцева. - 2 -е изд., испр. и доп. - Москва : Форум, 2011. - 168 с. - (Высшее образование). - 978 - 5 -91134 -491 - 7 . - URL: <http://znanium.com/catalog/product/260449> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. 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, 2013. - 152 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - 978 - 5 -16 -006294 -5. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/369961> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9. Кулян М. К. Устойчивое развитие туристских дестинаций в горной и предгорной зоне Северного Кавказа : монография / К.К. Кулян, М.К. Кулян. - Москва : Инфра -М, 2012. - 143 с. - (Научная мысль). - 978 - 5 - 16 -006020 -0. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/357167> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
10. 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. – 978 - 5 -394 -03276 -9. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
11. Менеджмент в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / сост. И. М. Кучеренко. – Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 41 с. – 2227 -8397. – URL: - 1 48 <http://www.iprbookshop.ru/78028.html> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
12. Организация туристской индустрии : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Л. Л. Руденко [и др.]. – Саратов : Профобразование, 2018. – 54 с. – 978 - 5 -4488 -0190 -7. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/74500.html> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
13. Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В. П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб -ка высшей школы Российской Федерации Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА -М, 2017. – 176 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/854398> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

14. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме : учебное пособие / С.С. Скобкин. - Москва : Магистр: ИНФРА -М, 2013. - 448 с. - 978 - 5 -9776 - 0020 -0 - URL: <http://znanium.com/catalog/product/389982> (дата обращения: 07.06.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
15. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / Скобкин С.С. - Москва : Магистр : ИНФРА -М, 2016. - 496 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/554704> (дата обращения: 07.06.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
16. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 256 с. - 978 - 5 -394 - 02243 -2. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/75214.html> (дата обращения: 07.06.2019). - 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.

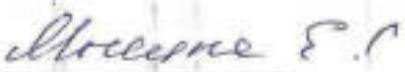
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.

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.

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

Зав.библиотекой

  
подпись

  
ФИО

#### 4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме написания реферата. Форма аттестации – защита курсовой работы, экзамен.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- Темы рефератов,
- Темы курсового проекта
- Перечень вопросов к Экзамену

#### 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. 103. 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

#### 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 подготовке к промежуточной аттестации.** При подготовке к промежуточной аттестации следует руководствоваться вопросами по дисциплине. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе и включенные в требования, выносятся на самостоятельное изучение.

### 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, 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 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.

Преподавание дисциплины «Менеджмент в сфере услуг» 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 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

№ п/п	Номер, наименование, принадлежность помещения (аудитории, лаборатории, класса, мастерской)	Площадь, м <sup>2</sup>	Количество посадочных мест
	Лекционная ауд. 311 (л, пр) для проведения лекций и практических занятий. для самостоятельной работы компьютерный класс – ауд. 310 и читальный зал.	40	20
<b>Основное учебное оборудование</b>			
№	Наименование	Кол-во	№ помещения
1	Специализированная мебель, плакаты, наглядные пособия.	1	311
2	В компьютерном классе 16 рабочих мест, выход в Internet. Доступ к ЭБС	1	310

#### Стандартное лицензионное программное обеспечение

OS Microsoft Windows – Лицензионные договоры №0318100046815000032-0003440-01 (08/16д) от 13.01.2015, №0318100046815000030-0003440-01 (06/16д) от 13.01.2015. Доступ к ЭБС «IPR-books» и «Znanium.com» договор № 1192/15 от 23.06.2015)

#### 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 «Менеджмент в сфере услуг» 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 – Технология и организация туристского обслуживания

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

«Менеджмент в сфере услуг»

Обязательная часть

заочная

Составитель аннотации – Фесенко О.П., к.э.н., доцент, каф. УТТС



<b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)</b>	108/3
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Целью освоения дисциплины является формирование 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 туристском регионе. Эти знания необходимы для овладения необходимыми знаниями об концепции и практике управления бизнес-процессами в индустрии сервиса, как об одной из важнейших современных отраслей знания, включающей как теоретический компонент, так и практические приложения системного и комплексного подхода к организационным вопросам управления предприятиями сервиса и предоставления услуг, характерных как для международных, так и российских организаций
<b>Содержание дисциплины</b>	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.
<b>Формируемые компетенции (коды)</b>	ОПК-2
<b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b>	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
<b>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины</b>	Ознакомительная практика
<b>Образовательные технологии</b>	Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: 1) чтение лекций; 2) проведение практических занятий; 3) самостоятельная работа студентов;
<b>Формы текущего контроля</b>	Реферат Курсовой проект
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Экзамен

Зав.кафедрой УТТС

  
подпись

Гриненко С.В.