

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.14. Менеджмент в сервисе

на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Сервис в индустрии моды и красоты (для набора 2014)

Форма обучения очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование компетенций в области менеджмента, нацеленных на управление организацией в сфере сервиса, завоевание потребителя в условиях строгой конкуренции и приобретения навыков эффективного применения данных компетенций на практике

Задачи изучения дисциплины:

Предметные:

- изучение теоретико-методологических основ организации функционирования и развития предприятия сервиса - менеджмента: усвоение общих закономерностей, принципов, функций и методов управления организациями в сфере сервиса;
- формирование способности решать профессиональные задачи в области организации и функционирования деятельности предприятий сервиса с использованием современных технологий;
- формирование научного представления об управлении в сфере сервиса;
- приобретение студентами практических навыков выполнения основных функций менеджмента в сфере сервиса;
- применение на практике полученных знаний и умений в соответствии с международными требованиями к избранному виду деятельности;

Личностные:

- формирование творческого инновационного подхода к управлению в сфере сервиса;
- развитие способности к логическому, аналитическому, критическому мышлению;
- формирование готовности к саморазвитию;
- формирование личной ответственности в принятии решений;
- развитие общих способностей: общения и сотрудничества, точности и продуктивности в решении задач
- развитие эмоционально-ценностного отношения к деятельности и ее содержанию;
- увеличение масштаба рефлексии личности студента.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина относится к блоку Б1 (базовая часть) и базируется на знании основ сервисной деятельности, технологических процессов в сервисе, информационных технологий, основ предпринимательства и т.д. Смежные дисциплины: Сервисная деятельность, Психодиагностика, Профессиональная этика и этикет, Информационные технологии в сервисе, Основы предпринимательской деятельности, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Метрология, стандартизация и сертификация, Безопасность жизнедеятельности, Маркетинг в сервисе.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	5 семестр	
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	51	51
лекционные (ЛК)	17	17
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	34	34
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	57	57
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения

Результат обучения	
Знать	Пороговый: • системы базовых понятий в области управления и организации деятельности предприятия сервиса, способы пополнения базы понятий с применением информационно-коммуникационных технологий; • основные теоретические положения организации функционирования и развития предприятия сервиса; • основы планирования и организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;
	Стандартный: • методологические основы процессов организации и функционирования деятельности предприятий сервиса; • системы понятий в области планирования и организации управленческой деятельности, особенности процедуры проведения мониторинга Интернет-ресурсов; • приемы сотрудничества с коллегами, работы в коллективе; • технологию подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий сферы сервиса на основе анализа требований потребителя; • необходимость контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; • о роли человека в организации функционирования и развития предприятия сервиса;
	Эталонный: • особенности организации контактной зоны предприятия сервиса; • методы планирования, организации и контроля производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства • систему оценки показателей качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; • об эффективных путях достижения результатов в области организации функционирования и развития предприятия сервиса;
	Пороговый: • находить необходимую информацию на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса; • применять информационные технологии, офисное оборудование в управлении процессами сервиса; • оценивать собственные образовательные достижения и проблемы, определять потребности в дальнейшем образовании

	Результат обучения
Уметь	Стандартный: • осуществлять процессы управления в сфере сервиса на основе изучения запросов, интересов и с учетом возраста, образования, национальных, социогендерных и других различий групп населения; • организовывать различные виды сервисной деятельности на основе современных, в том числе информационно-коммуникационных технологий; • принимать управленческие решения не только с правовой, но и с нравственной точки зрения; • в процессе управления предприятием сервиса обеспечивать качество предоставляемых услуг, процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
	Эталонный: • осуществлять организацию функционирования и развития деятельности предприятий сервиса на основе определения динамики потребительского спроса, анализа внешних и внутренних условия эффективности деятельности; • квалифицированно управлять различными видами сервисной деятельности на основе современных, в том числе информационно-коммуникационных технологий; • использовать правовые и экономические механизмы управления качеством процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
Владеть	Пороговый: • навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности в сфере управления предприятием сервиса; • приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе; • навыками использования в управленческой деятельности методов бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
	Стандартный: • навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; • навыками участия в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений; • навыками решения задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

	Результат обучения
	Эталонный: • навыками организации управления деятельностью предприятия сервиса; • навыками управления производственно-хозяйственной деятельностью предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; • технологией подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий сферы сервиса на основе анализа требований потребителя; • навыками контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Теоретические и методологические основы менеджмента	26	4	8		14
2	2	Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса	26	4	8		14
3	3	Технологии управления в сфере сервиса	27	5	8		14
4	4	Управление персоналом	29	4	10		15
Итого			108	17	34	0	57

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	1.1 Введение в менеджмент 1.2 Внутренняя и внешняя среды организации 1.3 Специфика менеджмента в сфере сервиса
2	2	2.1 Система коммуникаций на предприятии сервиса 2.2 Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса
3	3	3.1 Организация работы по управлению предприятием сервиса 3.2 Методы принятия управленческих решений в сфере сервиса 3.3 3. Инновационный менеджмент в сервисе 3.4 Инновационная программа менеджера
4	4	4.1 Мотивация труда на предприятиях сервиса 4.2 Управление трудовыми ресурсами 4.3 Организация контроля на предприятии сервиса

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	1.1 Современный менеджмент в сфере сервиса 1.2 Внешняя среда и корпоративная культура организации сферы услуг 1.3 Деловая игра «Я - руководитель»
2	2	2.1 Процесс коммуникации в организации сервиса 2.2 Постановка целей и организационное планирование в сфере услуг 2.3 Стратегический менеджмент в сервисе: формулирование и внедрение стратегии
3	3	3.1 Принятие управленческих решений в организация сервиса 3.2 Организационная структура предприятий сервиса 3.3 Инновационный менеджмент в сервисе: организационные изменения и развитие организации 3.4 Деловая игра «Текучка в деятельности руководителя». Инновационная программа менеджера
4	4	4.1 Мотивация как функция управления в сервисе 4.2 Управление человеческими ресурсами организации. Деловая игра «Формирование коллектива» 4.3 Контроль как функция управления в деятельности организаций сферы обслуживания

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Содержание труда менеджера. Требования к современным менеджерам. Основные теоретические подходы к менеджменту: процессный, системный, ситуационный. Особенности Российского менеджмента. Основные методы: административные, организационные, экономические и социально-психологические	составление конспекта, подготовка реферата, презентации
2	2	Лицензирование и сертификация услуг Организация: построение структуры Содержание систем мотивации труда на предприятиях сферы сервиса. Роль руководителя в проведении контроля	составление конспекта, подготовка реферата, презентации
3	3	Функциональные стратегии. Стратегия развития организации. Организация деятельности по разработке стратегии. Составление программ мероприятий. Технология информационной деятельности. Ви-ды технических средств. Создание пакетов при-кладных программ. Оперативное управление. Управление занятости оборудования. Управление качеством. Контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. Принятие решений: о внедрении новой услуги. Система управления процессом инновации.	составление конспекта, подготовка реферата, презентации
4	4	Стили руководства. Природа стресса. Принципы и методы борьбы со стрессом. Основные типы темперамента. Саморазвитие личности. Психологические закономерности делового общения	составление конспекта, подготовка реферата, презентации

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1.1	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Учебные дискуссии, разбор конкретных ситуаций (ситуационные задачи)	2
1	1.2	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Учебные дискуссии, разбор конкретных ситуаций (ситуационные задачи)	2
1	1.3	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Деловые и ролевые игры	4
1	1.4	Практика	Учебные дискуссии, разбор конкретных ситуаций (ситуационные задачи)	2
2	2.1	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Разбор конкретных ситуаций (ситуационные задачи)	6
2	2.2	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Работа в группах, кейс-технологии. Учебные дискуссии, разбор конкретных ситуаций (ситуационные задачи)	6
3	3.1	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Учебные дискуссии, разбор конкретных ситуаций (ситуационные задачи)	3
3	3.2	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Проектные технологии	3
3	3.3	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Круглый стол	3
3	3.4	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Деловые и ролевые игры	3
4	4.1	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Учебные дискуссии, разбор конкретных ситуаций (ситуационные задачи)	3
4	4.2	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Решение ситуационных задач	3
4	4.3	Лекция, практика	Лекция с использованием презентаций. Деловые и ролевые игры. Решение ситуационных задач	4

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Пищулов, В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Пищулов, Виктор Михайлович. - Москва: Академия, 2010. - 240 с. 18

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Кулибанова, В.В. Маркетинг в сервисе: Учебник и практикум / Кулибанова Валерия Вадимовна; Кулибанова В.В. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 259 с. <https://biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>
2. Скобкин, С.С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: Учебник / Скобкин Сергей Сергеевич; Скобкин С.С. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 442 с. <https://biblio-online.ru/book/3A7D0FAE-6682-4CA7-9927-B05B60813B95>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Зайцева Наталья Александровна. - Москва: Форум, 2009
2. Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / Саак Андрей Эрнестович, Пшеничных Юлия Алексеевна. - Санкт-Петербург: Питер, 2010. - 512 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 185. <https://biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>
2. Менеджмент в туризме: Учебник и практикум / Скобкин Сергей Сергеевич; Скобкин С.С. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 445. <https://biblio-online.ru/book/C71FDF73-9743-4AD8-B1A1-A4EE93824444>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://www.biblio-online.ru/>Электронно-библиотечная система «Юрайт»
<http://www.studentlibrary.ru/>Электронно-библиотечная система «Консультант студента»
<http://ecsocman.hse.ru/>Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>Библиотека экономической и управленческой литературы
<http://www.aup.ru/library/AUP.Ru> - Библиотека экономической и деловой литературы
<http://www.elobook.com/> Экономическая библиотека онлайн
<http://www.cfin.ru>Корпоративный менеджмент
<http://marketing.spb.ru/read.htm>Энциклопедия маркетинга

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-005.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы.

Кабинет «Швейного дела» Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, экран.

Наборы учебно-наглядных пособий (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-005а.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
Комплект специальной учебной мебели.

Наборы учебно-наглядных пособий.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
Переносной ноутбук – 2 шт., проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon– 1шт., плоттер Roland-1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
Читальный зал научной библиотеки.

Аудитория для самостоятельной работы Комплект специальной учебной мебели (130 посадочных мест).

ПК – 19 шт.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Лекции.

Во время проведения лекционного занятия все студенты ведут конспекты лекций, которые ориентированы на одновременную со слушанием и визуальным восприятием презентации мыслительную переработку материала. Цель лекционных занятий - обратить внимание на общую схему построения соответствующего раздела, темы дисциплины, раскрыть их содержание, подчеркнуть важнейшие места, указать главные практические приложения теоретического материала, подробно рассмотреть отдельные вопросы программы, отсутствующие или недостаточно полно освещенные в рекомендуемых учебных пособиях. При конспектировании лекций необходимо учитывать рекомендации преподавателя по методике конспектирования, правильному оформлению записей.

Практические работы.

Углубление и закрепление теоретических знаний и их проверка проходят во время практических занятий. Они проводятся после изучения больших по содержанию тем и разделов. Базируясь на полученных знаниях, навыках и умениях, — метод практических работ обеспечивает углубление, закрепление и конкретизацию приобретенных знаний. Формируя способы научного анализа теоретических положений, укрепляет связь теории и практики в учебном процессе и жизни. Он вооружает студентов комплексными, интегрированными навыками и умениями, необходимыми в производственной деятельности. При выполнении практических работ можно пользоваться справочным материалом. Данные работы носят как репродуктивный, так и поисковый характер. Формы работы фронтальная и индивидуальная.

Деятельность студентов состоит из следующих компонентов:

1. Работа с лекционным материалом и учебной литературой на стадии подготовки к практической работе.
2. Участие в учебном задании.
3. Анализ выполненной работы.

В конце занятия преподаватель оценивает работу студентов.

Самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала может выполняться в библиотеке, аудиториях для самостоятельной работы, а также в домашних условиях. Необходимо для поиска информации использовать информационно-коммуникационные технологии, сеть Интернет. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа студентов осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах.

Самостоятельная работа студентов в аудиторное время может включать:

- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с Интернет - ресурсами;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в тестировании и др.

При организации самостоятельной работы студентов по дисциплине используются различные формы и методы, в том числе консультирование, работа над текстами, нормативными документами, разбор конкретных ситуаций, подготовка к проведению круглого стола, подготовка кейса, реферата, презентации.

Одна из форм самостоятельной работы студентов, используемая при изучении дисциплины в практических занятиях - составление интеллектуальных карт. Техника составления интеллектуальных карт (англ. mindmapping), разработанная Тони Бьюзеном (Tony Buzan) в 1960-х годах, она облегчает студентам создание общего представления, общего понимания проблемы и при помощи простых средств приводит к новым идеям, активизирует пространственно-образное мышление, делает возможным новую точку зрения на ту или иную проблему, ее можно заново структурировать, выделить существенные аспекты, установить новые связи и осветить второстепенные, сопутствующие вопросы.

Техника составления интеллектуальных карт может эффективно использоваться студентами для анализа проблем, планирования и разработки стратегии, создания общего представления или общей картины сложных вопросов, подготовки презентаций, выступлений, статей и т.п.

В самостоятельной работе широко используются практические ситуационные задачи, охватывающие широкий круг проблем, с которыми сталкивается будущий или уже работающий менеджер в своей профессиональной деятельности, например: техническая, экономическая, юридическая, производственная, психологическая, этическая, организационная, социальная и т. п. Содержание учебной ситуации может быть связано со следующими объектами, процессами, явлениями: внедрением новой техники или технологии; введением инноваций; осуществлением реорганизаций; созданием новой фирмы или ее подструктуры; изменением организационного поведения;

внедрением новых форм оплаты труда; неэффективным стилем руководства и т. д.

Разработчик/группа разработчиков: Мелихова Марина Ивановна заведующая кафедрой

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**