

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»



Рабочая программа учебной дисциплины

Менеджмент в сервисе

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Прикладной бакалавр

(Вид)

Кафедра разработчик

Экономики и управления

Год набора

2016, 2017, 2018

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины									
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма						
	д	в	св	з	сз	вв				
Зачетные единицы	4			4	4	4				
Общее количество часов	144			144	144	144				
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	54			10	10	10				
– Лекционные (Л)	18			4	4	4				
– Практические (ПЗ)										
– Лабораторные (ЛЗ)										
– Семинарские (СЗ)	36			6	6	6				
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	54			125	125	125				
К (Р-Г) Р (П) (+;-)										
Тестирование (+;-)										
ДКР (+;-)				+	+	+				
Зачет (+;-)										
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))										
Экзамен (+;- (Кол-во часов))		+	(36)		+	(9)	+	(9)	+	(9)

Волгоград 2020

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел	3
Раздел 2. Тематический план	6
Раздел 3. Содержание дисциплины	8
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	14
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.....	16
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	20
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии.....	21
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	23

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «**Менеджмент в сервисе**» входит в «**базовую**» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**», **направленность (профиль) «Общий»**.

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения образовательной программы (ОПОП ВО)):

общепрофессиональных:

– **(ОПК-3)** «готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя»;

профессиональных:

– **(ПК-2)** «готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства».

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **результатов обучения (РО):**

Обучающийся должен знать:

на уровне представлений

– сущность, происхождение и аспекты менеджмента в сервисе как вида человеческой деятельности и как науки **(1)**

– методологические основы современного менеджмента в сервисе и его эволюцию **(2)**

– механизмы адаптации сотрудников на предприятиях сервиса **(3)**

на уровне воспроизведения

– предмет, цели и задачи дисциплины **(4)**

– содержание управленческой деятельности, включая основные функции менеджмента (планирование, организацию, мотивацию, контроль) и механизм их выполнения **(5)**

– виды и этапы разработки управленческих решений, методы оценки их эффективности **(6)**

– основные теории лидерства **(7)**

– основные стили руководства **(8)**

на уровне понимания

– принципы эффективного управления предприятиями сервиса **(9)**

– основные теории мотивации, лидерства и власти **(10)**

– нормы этики поведения руководителя, особенности социальной ответственности менеджмента **(11)**

- влияние корпоративной культуры на поведение персонала (12)
- причины и последствия стрессовых, конфликтных ситуаций и методы управления ими (13)
- особенности оценки эффективности управления на предприятиях сервиса (14)

Обучающийся должен уметь:

- сформулировать миссию и цели предприятий сервиса, определить приоритетность целей и разработать стратегии их достижения (15)
- разработать структуру и схему построения аппарата управления, использовать механизм контроля в процессе управления и мотивации труда работников предприятий сервиса (16)
- разработать сценарий деловых переговоров, организовать их проведение в игровом варианте, ориентироваться в невербальном поведении деловых партнеров (17)
- использовать методы разработки решений в условиях риска и неопределенности; применить методы разработки групповых решений ("мозговая" атака и др.) (18)
- планировать и анализировать использование рабочего времени, пользоваться принципами самоменеджмента (19)
- сформировать модель положительного имиджа предприятия сервиса и образа менеджера (20)
- выявить причины стрессов и конфликтов на предприятиях сервиса и разработать пути их преодоления (21)
- использовать существующие подходы к оценке социальной и экономической эффективности управленческой деятельности на предприятиях сервиса (22)

Обучающийся должен владеть:

- методами эффективной организации групповой работы (23)
- способами мотивации труда персонала (24)
- методами разработки управленческих решений (25)
- методами проведения деловых переговоров (26)
- методами разрешения конфликтных ситуаций (27)
- методами анализа рынка услуг и спроса потребителей (28)

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль)
«Общий»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Психология бизнеса	Бизнес-планирование
2	Риторика	Организация предпринимательской деятельности
3	Экономическая теория	
4	Истории экономических учений	
5	Психология общения	
6	Сервисная деятельность	
7	Профессиональная этика и этикет	
8	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
9	Проектирование бизнес-процессов в сервисе	

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**»;
- Учебного плана направления подготовки «**43.03.01 Сервис**», направленность (профиль) «**Общий**» **2016, 2017, 2018** года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 185-О от 31.08.2017 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость			СРО	Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия			
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
	Раздел 1. Теоретические и методологические основы менеджмента в сервисе					
1	Тема 1. Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	8	2	2	4	1,2,4,9
2	Тема 2. Научные школы менеджмента	4		2	2	2,5,9
3	Тема 3. Модели менеджмента	4		2	2	2,3
4	Тема 4. Специфика менеджмента в сфере сервиса	10	2	2	6	2,9,28
	Раздел 2. Функции менеджмента в сервисе					
5	Тема 5. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	9	1	4	4	5,15,28
6	Тема 6. Функция организации	7	1	2	4	5,16,23
7	Тема 7. Мотивация как функция менеджмента	6	2	2	2	5,10,16,24
8	Тема 8. Функция контроля в системе менеджмента	8	2	2	4	5,12
	Раздел 3. Технология менеджмента в сервисе					
9	Тема 9. Коммуникации в менеджменте и их эффективность	6	2	2	2	17,26
10	Тема 10. Деловое общение	6		4	2	11,17,26
11	Тема 11. Управление персоналом	10	2	4	4	3,12,23
12	Тема 12. Управленческие решения	8	2	2	4	6,18,25
	Раздел 4. Человеческий фактор в управлении предприятиями сервиса					
13	Тема 13. Управление конфликтами	8	2	2	4	13,21,27
14	Тема 14. Современный менеджер и его деятельность. Система самоменеджмента	6		2	4	11,19,20
15	Тема 15. Лидерство и власть	6		2	4	7,8,10
16	Тема 16. Эффективность менеджмента в сервисе	2			2	14,22,28
	Вид промежуточной аттестации (Экзамен)	36				
	Итого	144	18	36	54	

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
	Раздел 1. Теоретические и методологические основы менеджмента в сервисе					
1	Тема 1. Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	10	2		8	1,2,4,9
2	Тема 2. Научные школы менеджмента	4			4	2,5,9
3	Тема 3. Модели менеджмента	4			4	2,3
4	Тема 4. Специфика менеджмента в сфере сервиса	12			12	2,9,28
	Раздел 2. Функции менеджмента в сервисе					
5	Тема 5. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	12	1		11	5,15,28
6	Тема 6. Функция организации	11		1	10	5,16,23
7	Тема 7. Мотивация как функция менеджмента	6	1		5	5,10,16,24
8	Тема 8. Функция контроля в системе менеджмента	8		1	7	5,12
	Раздел 3. Технология менеджмента в сервисе					
9	Тема 9. Коммуникации в менеджменте и их эффективность	8			8	17,26
10	Тема 10. Деловое общение	6			6	11,17,26
11	Тема 11. Управление персоналом	14		2	12	3,12,23
12	Тема 12. Управленческие решения	8			8	6,18,25
	Раздел 4. Человеческий фактор в управлении предприятиями сервиса					
13	Тема 13. Управление конфликтами	12		2	10	13,21,27
14	Тема 14. Современный менеджер и его деятельность. Система самоменеджмента	8			8	11,19,20
15	Тема 15. Лидерство и власть	8			8	7,8,10
16	Тема 16. Эффективность менеджмента в сервисе	4			4	14,22,28
	Вид промежуточной аттестации (Экзамен)	9				
	Итого	144	4	6	125	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Менеджмент и его место в системе рыночной экономики

Особенности современной российской экономики и необходимость совершенствования организации управления в России. Понятие, сущность, цели, задачи и основные функции менеджмента в сервисе.

Менеджмент как наука и искусство. Основные цели и задачи учебной дисциплины, взаимосвязь с другими учебными дисциплинами.

Менеджмент в системе управления рыночной экономикой: понятие рынка услуг, самоуправление собственника, профессиональное управление менеджера, государственное регулирование сервисной деятельности. Сфера предпринимательства и сфера менеджмента, их связь и соотношение. Предприниматель и менеджер, их общее и особенное. Требования к современным менеджерам в сфере услуг. Условия, виды, мотивы предпринимательской деятельности в сфере услуг.

Тема 2. Научные школы менеджмента

Возникновение и развитие менеджмента. Научные подходы в менеджменте.

Научные школы менеджмента. Школа научного управления: основные идеи, основоположники научного менеджмента Ф. Тейлор, Г. Форд и Г. Эмерсон. Административная (классическая) школа менеджмента: Д. Муни, Л. Урвик, А.Файоль о принципах и методах управления. Школа человеческих отношений и поведенческих наук. Школа науки управления или количественных методов.

Особенности развития и становления науки управления в России. Управленческие идеи Петра I, А.К. Гастева, П.М. Керженцева, Н.А.Витке и др.

Тема 3. Модели менеджмента

Модели управления. Характеристика американской, японской и западно-европейской моделей менеджмента, их сравнительный анализ. Опыт менеджмента за рубежом, возможности и пути его использования в России. Специфика менеджмента в России.

Тема 4. Специфика менеджмента в сфере сервиса

Условия и предпосылки возникновения менеджмента в сфере услуг. Виды сервисных услуг и их характеристика. Понятие и классификация принципов менеджмента в сервисе.

Государственное управление туристической деятельностью: цели, принципы основные направления. Государственные органы управления сферой туризма в России.

Понятие социального и экологического туризма.

Тема 5. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента

Природа и состав функций менеджмента в сервисе. Необходимость предшествования прогнозирования планированию. Сущность прогнозирования как функции менеджмента в сервисе. Отличие прогнозирования от планирования. Уровни прогнозирования: предвидение и прогноз. Характеристика уровней прогнозирования.

Сущность планирования. Постановка целей. Требования к формулировке целей организации. Цели и задачи управления предприятием. Формы планирования. План как инструмент достижения поставленной цели. Виды планов и их классификация. Разработка и реализация перспективных и текущих планов. Основные стадии планирования. Бизнес-планирование.

Стратегический менеджмент. Процесс стратегического планирования: миссия и цели, анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон, анализ альтернатив и выбор стратегии, управление реализацией стратегии, оценка стратегии. Стратегическое планирование туристической деятельности

Тема 6. Функция организации

Сущность функции организации менеджера. Полномочия и их делегирование. Сущность делегирования. Правила и принципы делегирования. Сущность ответственности. Социальная ответственность руководителей предприятий сервиса

Организация как объект менеджмента в сервисе. Внутренняя и внешняя среда предприятия. Внутренняя среда организации: структура, кадры, внутриорганизационные процессы, технология, организационная культура. Организационные структуры менеджмента: линейная, функциональная, линейно-функциональная, матричная. Преимущества и недостатки различных типов организационных структур. Проектирование организационных структур. Виды структурных подразделений: функциональные, обслуживающие, программно-целевые. Типы организационных структур предприятий сервиса. Структура гостиничной индустрии.

Внешняя среда организации: факторы среды прямого воздействия: поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала), потребители, конкуренты; профсоюзы, законы и государственные органы.

Факторы среды косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы, социально-культурные факторы, международные события, научно-технический прогресс.

Тема 7. Мотивация как функция менеджмента

Понятия мотивации трудовой деятельности и стимулирования, значение мотивации. Мотивация и потребности, иерархия потребностей. Мотивационное поведение. Этапы мотивационного процесса. Основные теории мотивации. Содержательные теории мотивации: теория потребностей А. Маслоу, теория ERG К. Альдерфера, теория приобретенных потребностей Д. МакКелланда,

двухфакторная модель Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания Врума, теория справедливости, теория Портера-Лоулера. Основные положения теории Х и У Д. МакГрегора.

Создание системы мотивации труда. Система мотивации труда на предприятиях сервиса. Экономическое и неэкономическое стимулирование: способы поддержания баланса между ними. Переход от краткосрочных внешних к долгосрочным стимулам. Наказательные и поощрительные виды стимулирования. Основные принципы стимулирования работников кредитно-финансовых учреждений и предприятий: сочетание поощрительных и наказательных видов стимулирования; оперативность. Сущность и структура неэкономического стимулирования персонала. Морально-психологические аспекты мотивации персонала.

Тема 8. Функция контроля в системе менеджмента

Сущность и значение функции контроля на предприятиях сервиса. Организация контроля за деятельностью подчиненных. Виды контроля и их классификация. Контроль как процесс, этапы контроля: выработка стандартов, сопоставление стандартов с результатами, корректирующие действия. Характеристика этапов контроля. Поведенческие аспекты контроля. Ошибки контроля.

Контроллинг как форма управления.

Тема 9. Коммуникации в менеджменте и их эффективность

Использование мировых информационных ресурсов в менеджменте. Понятие и значение коммуникаций в организации. Классификация коммуникаций: внутренние и внешние коммуникации, горизонтальные и вертикальные, формальные и неформальные коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации, письменная и устная коммуникации. Слухи как форма коммуникаций. Информационное обеспечение менеджмента в индустрии гостеприимства.

Система коммуникаций. Коммуникационный процесс в сфере услуг, его элементы и этапы. Преграды и барьеры в коммуникациях. Пути повышения эффективности коммуникаций в индустрии сервиса.

Тема 10. Деловое общение

Деловое общение, его цели и значение в управлении. Деловой этикет. Этика делового общения.

Формы делового общения. Процедура служебного телефонного разговора. Деловой разговор и деловая беседа. Классификация совещаний. Организация и проведение совещаний. Конструктивная критика, правила её проведения. Организация и проведение деловых переговоров. Искусство общения с клиентами. Методы ведения деловых переговоров.

Искусство гостеприимства.

Тема 11. Управление персоналом

Роль человеческого фактора в современном менеджменте в сервисе. Содержание работы с персоналом. Кадровые службы в организации и их функции.

Этапы управления персоналом в системе менеджмента в сервисе. Планирование трудовых ресурсов. Набор кандидатов, внутренний и внешний. Отбор подходящей кандидатуры, способы отбора: собеседование, испытание, центры оценок. Установление заработной платы и льгот. Профессиональная ориентация и адаптация сотрудника. Обучение персонала. Оценка профессиональных качеств работников и эффективности их труда. Повышение, понижение, перевод, увольнение. Планирование карьеры.

Особенности управления персоналом гостиницы.

Тема 12. Управленческие решения

Управленческие решения как конечный продукт деятельности руководителя. Типы решений и требования, предъявляемые к ним. Методы обоснования, принятия и реализации управленческих решений. Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения. Характеристика этапов принятия решений.

Методы принятия коллективных решений. Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений в сфере услуг.

Тема 13. Управление конфликтами

Конфликты в коллективе как органическая составляющая жизни организации. Сущность и классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Причины возникновения конфликтов. Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации. Правила поведения в конфликте. Природа и типы конфликтов на предприятии в сфере сервиса.

Управление конфликтами. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные. Роль конфликта в изменении предприятия сервиса.

Тема 14. Современный менеджер и его деятельность. Система самоменеджмента

Основные качества менеджера, работа менеджера. Понятие имиджа, его составные компоненты. Планирование работы менеджера. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления улучшения использования времени. Организация рабочего дня, рабочей недели, рабочего места. Улучшение условий и режима работы. Рабочее место руководителя, его эргономические характеристики.

Инновационная программа менеджера. Управление рисками, особенности работы менеджеров в кризисной ситуации.

Система самоменеджмента: планирование рабочего времени, приобретение навыков скорочтения, развитие интеллектуальных способностей, система аутотренинга. Понятие стресса, способы борьбы со стрессом.

Тема 15. Лидерство и власть

Психология менеджмента. Понятие о психике. Личность и ее структура. Индивидуально-типологические особенности личности: типы темперамента, акцентуация характера, организаторские способности. Психологические аспекты малых групп и коллективов: классификация и стадии развития групп, формальные и неформальные группы. Социально-психологический климат в коллективе.

Сущность власти в управлении. Понятие стиля управленческой деятельности и факторы его формирования. Характеристика авторитарного, демократического, либерального стилей управленческой деятельности. Связь стиля управления и ситуации.

Сущность лидерства, современные теории лидерства. Руководитель и лидер: общее и отличия. Лидерство и роль менеджера в управлении предприятием сервиса.

Тема 16. Эффективность менеджмента в сервисе

Управление экономическими отношениями предприятия в сфере сервиса. Ресурсы и факторы эффективности менеджмента в сервисе. Особенности оценки управленческого труда. Показатели оценки эффективности работы аппарата управления. Эффективное управление запасами. Управление качеством. Пути повышения эффективности менеджмента в сервисе.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема семинарского занятия
<i>1</i>	<i>2</i>
СЗ 1	Тема 1. Менеджмент и его место в системе рыночной экономики
СЗ 2	Тема 2. Научные школы менеджмента
СЗ 3	Тема 3. Модели менеджмента
СЗ 4	Тема 4. Специфика менеджмента в сфере сервиса
СЗ 5,6	Тема 5. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента
СЗ 7	Тема 6. Функция организации
СЗ 8	Тема 7. Мотивация как функция менеджмента
СЗ 9	Тема 8. Функция контроля в системе менеджмента
СЗ 10	Тема 9. Коммуникации в менеджменте и их эффективность
СЗ 11,12	Тема 10. Деловое общение
СЗ 13,14	Тема 11. Управление персоналом
СЗ 15	Тема 12. Управленческие решения
СЗ 16	Тема 13. Управление конфликтами
СЗ 17	Тема 14. Современный менеджер и его деятельность. Система самоменеджмента
СЗ 18	Тема 15. Лидерство и власть

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема семинарского занятия
1	2
СЗ 1	Тема 6. Функция организации. Тема 8. Функция контроля в системе менеджмента
СЗ 2	Тема 11. Управление персоналом
СЗ 3	Тема 13. Управление конфликтами

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Тема 5. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	СЗ	Дискуссия	50
2	Тема 5. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	СЗ	Дискуссия	50
3	Тема 10. Деловое общение	СЗ	Дискуссия	50
4	Тема 10. Деловое общение	СЗ	Дискуссия	50
5	Тема 11. Управление персоналом	СЗ	Дискуссия	50
6	Тема 11. Управление персоналом	СЗ	Дискуссия	50
7	Тема 12. Управленческие решения	СЗ	Дискуссия	100
8	Тема 13. Управление конфликтами	СЗ	Дискуссия	100
9	Тема 15. Лидерство и власть	СЗ	Дискуссия	100
Итого				22.22%

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Тема 11. Управление персоналом	СЗ	Дискуссия	50
2	Тема 13. Управление конфликтами	СЗ	Дискуссия	50
Итого				20%

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Тема 1. Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	1	2,3,4,5
2	Тема 2. Научные школы менеджмента	2	2,3,4
3	Тема 3. Модели менеджмента	3	2,3
4	Тема 4. Специфика менеджмента в сфере сервиса	4	1,6,7
5	Тема 5. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	5	2,3,4
6	Тема 6. Функция организации	6	1,2,3,4,5
7	Тема 7. Мотивация как функция менеджмента	7	2,3,4,5
8	Тема 8. Функция контроля в системе менеджмента	8	2
9	Тема 9. Коммуникации в менеджменте и их эффективность	9	2,5,7
10	Тема 10. Деловое общение	10	2,3,4,5
11	Тема 11. Управление персоналом	11	2,3,4
12	Тема 12. Управленческие решения	12	5,8
13	Тема 13. Управление конфликтами	13	2,3
14	Тема 14. Современный менеджер и его деятельность. Система самоменеджмента	14	2,3
15	Тема 15. Лидерство и власть	15	4,5
16	Тема 16. Эффективность менеджмента в сервисе	16	1,6

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Предприниматель и менеджер: общее и различия
2. Школа научного управления, административная школа, школа человеческих отношений и поведенческих наук, школа количественных методов
3. Японская и американская модели менеджмента
4. Виды сервисных услуг и их характеристика. Понятие социального и экологического туризма.
5. Бизнес-план фирмы: сущность, структура, характеристика основных разделов
6. Типы организационных структур предприятий сервиса
7. Этапы мотивационного процесса
8. Контроллинг как форма управления
9. Совершенствование коммуникаций в менеджменте в сервисе
10. Правила ведения конструктивной критики. Искусство общения с клиентами
11. Планирование карьеры
12. Методы принятия коллективных решений
13. Моббинг как тип конфликта в организации
14. Имидж менеджера. Элементы самоменеджмента. Тайм-менеджмент
15. Сравнительный анализ стилей управленческой деятельности и стилей лидерства
16. Показатели эффективности деятельности руководителя предприятия сервиса

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ПЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Тема 1. Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	УО	УО	ПРВ	1,2,4,9
2	Тема 2. Научные школы менеджмента		УО	ПРВ	2,5,9
3	Тема 3. Модели менеджмента		УО	ПРВ	2,3
4	Тема 4. Специфика менеджмента в сфере сервиса	УО	УО	ПРВ	2,9,28
5	Тема 5. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	УО	УО, Д	ПРВ	5,15,28
6	Тема 6. Функция организации	УО	УО	ПРВ	5,16,23
7	Тема 7. Мотивация как функция менеджмента	УО	УО	ПРВ	5,10,16,24
8	Тема 8. Функция контроля в системе менеджмента	УО	УО	ПРВ	5,12
9	Тема 9. Коммуникации в менеджменте и их эффективность	УО	УО	ПРВ	17,26
10	Тема 10. Деловое общение		УО, Д	ПРВ	11,17,26
11	Тема 11. Управление персоналом	УО	УО, Д	ПРВ	3,12,23
12	Тема 12. Управленческие решения	УО	Д	ПРВ	6,18,25
13	Тема 13. Управление конфликтами	УО	Д	ПРВ	13,21,27
14	Тема 14. Современный менеджер и его деятельность. Система самоменеджмента		УО	ПРВ	11,19,20
15	Тема 15. Лидерство и власть		Д	ПРВ	7,8,10
16	Тема 16. Эффективность менеджмента в сервисе			ПРВ	14,22,28

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Тема 1. Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	УО		ПРВ	1,2,4,9
2	Тема 2. Научные школы менеджмента			ПРВ	2,5,9
3	Тема 3. Модели менеджмента			ПРВ	2,3
4	Тема 4. Специфика менеджмента в сфере сервиса			ПРВ	2,9,28
5	Тема 5. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	УО		ПРВ	5,15,28
6	Тема 6. Функция организации		УО	ПРВ	5,16,23
7	Тема 7. Мотивация как функция менеджмента	УО		ПРВ	5,10,16,24
8	Тема 8. Функция контроля в системе менеджмента		УО	ПРВ	5,12
9	Тема 9. Коммуникации в менеджменте и их эффективность			ПРВ	17,26
10	Тема 10. Деловое общение			ПРВ	11,17,26
11	Тема 11. Управление персоналом		УО, Д	ПРВ	3,12,23
12	Тема 12. Управленческие решения			ПРВ	6,18,25
13	Тема 13. Управление конфликтами		УО, Д	ПРВ	13,21,27
14	Тема 14. Современный менеджер и его деятельность. Система самоменеджмента			ПРВ	11,19,20
15	Тема 15. Лидерство и власть			ПРВ	7,8,10
16	Тема 16. Эффективность менеджмента в сервисе			ПРВ	14,22,28

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

Д – Дискуссия, полемика, диспут, дебаты

5.2. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. Западно-европейский подход к управлению.
2. Японская модель управления.
3. Американская модель менеджмента.
4. Организационная культура на предприятиях сервиса.
5. Характер, содержание и условия труда руководителя предприятия сервиса.
6. Продвижение услуг на внутренних и международных рынках.
7. Анализ развития въездного туризма в Россию (решение проблемы привлечения туристов в Россию на примере Волгоградской области).
8. Сравнительный анализ содержательных теорий мотивации (Маслоу, МакКлелланда, Альдерфера).
9. Организация эффективных внутрифирменных коммуникаций.
10. Преграды и барьеры на пути коммуникаций.
11. Этика ведения служебного телефонного разговора.
12. Национальные особенности деловой этики.
13. Искусство гостеприимства.

14. Методы ведения переговоров.
15. Друзья и родственники на работе.
16. Процедура отбора кандидатов в организацию.
17. Организация отборочного собеседования.
18. Адаптация и социализация сотрудников предприятий сервиса.
19. Повышение квалификации работников фирмы в сфере услуг.
20. Служебная карьера: понятие и значение для развития организации и персонала.
21. План карьеры: технология разработки и реализации.
22. Особенности управления персоналом гостиницы.
23. Зарубежный опыт управления карьерой.
24. Методы принятия коллективных решений.
25. Моббинг в офисе.
26. Управление временем и его эффективное исполнение.
27. Элементы имиджа руководителя.
28. Социально-психологический климат в коллективе.
29. Технология формирования фирменного стиля туристского предприятия.
30. Природа и содержание лидерства.
31. Стилль и методы руководства.
32. Оценка результативности труда руководителей сферы услуг.

5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Место менеджмента в системе рыночных отношений и его роль в деятельности фирм.
2. Менеджмент в сервисе, подходы к определению его сущности.
3. Научные подходы и школы менеджмента.
4. Особенности американской и японской моделей управления.
5. Предприниматель и менеджер, их общее и особенное. Требования к современным менеджерам в сфере услуг.
6. Условия, виды и мотивы предпринимательской деятельности в сфере услуг.
7. Понятие и классификация принципов менеджмента в сервисе.
8. Условия и предпосылки возникновения менеджмента в сфере услуг.
9. Виды сервисных услуг и их характеристика.
10. Государственное управление туристической деятельностью: цели, принципы основные направления.
11. Государственные органы управления сферой туризма в России.
12. Понятие социального и экологического туризма.
13. Искусство гостеприимства.
14. Многообразие функций менеджмента в сервисе.
15. Прогнозирование как функция менеджмента в сервисе: уровни, формы и методы.
16. Особенности планирования в сфере услуг: цели, этапы, принципы.

17. Стратегическое планирование туристической деятельности.
18. Понятие организационной структуры. Типы организационных структур предприятий сервиса.
19. Структура гостиничной индустрии.
20. Организация как основа менеджмента в сервисе, её элементы.
21. Полномочия и их делегирование. Сущность ответственности. Социальная ответственность руководителей предприятий сервиса.
22. Понятие и значение мотивации.
23. Содержательные теории мотивации.
24. Процессуальные теории мотивации.
25. Система мотивации труда на предприятиях сервиса.
26. Контроль в системе менеджмента в сервисе. Его классификация.
27. Этапы контроля, их характеристика.
28. Поведенческие аспекты контроля. Ошибки контроля.
29. Понятие и классификация коммуникаций.
30. Коммуникационный процесс в сфере услуг: его элементы и этапы.
31. Совершенствование коммуникаций в индустрии сервиса.
32. Препятствия и барьеры на пути коммуникации.
33. Информационное обеспечение менеджмента в индустрии гостеприимства.
34. Искусство общения с клиентами и методы ведения переговоров.
35. Человек в системе организации в сфере управления услуг.
36. Особенности управления персоналом гостиницы.
37. Этапы управления персоналом в системе менеджмента в сервисе.
38. Понятие и классификация управленческих решений.
39. Этапы принятия рационального организационного решения.
40. Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений в сфере услуг.
41. Особенности методов коллективного решения проблем.
42. Характер, условия и содержание работы менеджера.
43. Имидж менеджера. Основные качества менеджера.
44. Система самоменеджмента.
45. Лидерство и роль менеджера в управлении предприятием сервиса.
46. Понятие, разновидности и факторы формирования стиля управленческой деятельности.
47. Основные элементы организационной культуры предприятия сервиса.
48. Природа и типы конфликтов на предприятии в сфере сервиса.
49. Методы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций. Роль конфликта в изменении предприятия сервиса.
50. Эффективность менеджмента в сервисе.

Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1. Основная литература

1. Дэн Кеннеди Жесткий менеджмент [Электронный ресурс]: заставьте людей работать на результат/ Кеннеди Дэн— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 292 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43740.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Попов А.А. Общий менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.А. Попов, Д.А. Попов— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 567 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/42931.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Воронин А.Д. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.Д. Воронин, А.В. Королев— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35549.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

4. Производственный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29791.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Основы менеджмента [Электронный ресурс]: курс лекций/ Ю.Н. Кулаков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 120 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26861.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Дресвянников В.А. Менеджмент организации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Дресвянников, О.Е. Чуфистов, А.Б. Зубков— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 137 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23580.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Сергеев А.Г. Менеджмент и сертификация качества охраны труда на предприятии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.Г. Сергеев, Е.А. Баландина, В.В. Баландина— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, 2013.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14321.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

8. Российский журнал менеджмента // www.rjm.ru
9. Менеджмент в России и за рубежом // www.mevriz.ru
10. Журнал МБА «Менеджмент и бизнес-администрирование» // www.mba-journal.ru

Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Менеджмент в сервисе**» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

3 личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;

- система компьютерного тестирования АСТ-тест;

- электронная библиотека IPRbooks;

- система интернет-связи skype;

- телефонная связь;

- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимися с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель НАР-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучая дисциплину «Менеджмент в сервисе» обучающиеся должны учитывать, что данный курс носит комплексный межотраслевой характер и объединяет в единое целое знания, полученные обучающимися в процессе изучения дисциплин, указанных в графе 2 раздела 1.2. настоящей программы. В связи с этим, особенностью изучения менеджмента в сервисе является постоянное обращение к уже накопленным обучающимися знаниям по другим дисциплинам.

Кроме того, к изучению различных категорий в менеджменте в сервисе применяются четыре основных научных подхода: подход с позиции выделения различных школ менеджмента, системный, процессный и ситуационный подходы, поэтому очень важно обучающимся изучить сущность каждого научного подхода в начале освоения данной дисциплины и умело применять их в дальнейшем для понимания различных категорий менеджмента в сервисе.

Обучающиеся изучают менеджмент в сервисе на лекциях, семинарских занятиях, индивидуальных консультациях и посредством систематической самостоятельной внеаудиторной работы. Обучающимся необходимо вести две общие тетради. Одна тетрадь предназначена для конспектирования лекционного материала, а другая – для работы на семинарских занятиях и ведения конспектов по вопросам, отведенным для самостоятельного изучения.

Ведение подробных конспектов лекций способствует успешному овладению материалом, наличие записей облегчает в дальнейшем подготовку обучающихся к семинарским занятиям и экзаменам.

Одним из основных условий успешного овладения учебным материалом является посещение лекционных и семинарских занятий. Если по каким-то причинам занятие было пропущено, необходимо в кратчайшие сроки самостоятельно разобрать пропущенную тему (восстановить конспект лекции, разобрать задания семинарского занятия) и отчитаться перед преподавателем за пропущенное занятие (устный ответ, демонстрация конспекта).

Для успешного изучения дисциплины «Менеджмент в сервисе» обучающийся должен систематически и полно готовиться к каждому семинарскому занятию. Предварительно необходимо изучить материал соответствующих лекций и прочитать рекомендованную преподавателем литературу. Необходимо выучить также основные термины по теме и составить конспект по вопросу, отведенному на самостоятельное изучение.

При подготовке к семинарскому занятию следует пользоваться ресурсами Интернет для подборки интересных фактов, конкретных ситуаций, имеющих отношение к изучаемой теме, для последующего обсуждения их с преподавателем и учебной группой на семинарском занятии. Работающие обучающиеся могут приводить ситуации и примеры из личной практики.

С содержанием самостоятельной работы, ее целями, задачами обучающиеся знакомятся на вводной лекции по дисциплине.

Самостоятельная работа обучающихся является важнейшей составной частью учебной работы и предназначена для достижения следующих целей:

- закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков;
- подготовка к предстоящим занятиям, экзаменам;
- формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний.

Средствами обеспечения самостоятельной работы обучающихся по менеджменту в сервисе являются учебники и учебные пособия, приведенные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы, которые можно найти по адресу, приведенному в п. 6.3 настоящей программы.

Перечень вопросов и формы контроля за СРО приведены в разделе 6 настоящей программы.

Заочное обучение отличается от очной подготовки бакалавров степенью самостоятельности в работе с учебниками, учебными пособиями и другими литературными источниками. Самостоятельная работа обучающихся при заочной форме лежит в основе всей подготовки бакалавра.

Также самостоятельное изучение дисциплины «Менеджмент в сервисе» предусматривает выполнение письменной домашней контрольной работы обучающимися заочной формы обучения. Выполнение домашней контрольной работы является важной формой изучения и закрепления курса по дисциплине «Менеджмент в сервисе», а также оценки и контроля преподавателем полученных обучающимися знаний. Допуском к экзамену является зачетная письменная контрольная работа.

Рекомендуется следующая последовательность самостоятельного изучения данной учебной дисциплины:

1. Ознакомление со структурой дисциплины и основными определениями и положениями по каждой теме.
2. Изучение конспекта лекций.
3. Изучение рекомендуемой литературы и других источников.
4. Составление конспекта прочитанного по вопросам СРО.
5. Подготовка к семинарским занятиям.
6. Подготовка и написание домашней контрольной работы (для заочной формы обучения).
7. Подготовка к экзамену.

Еженедельно преподавателем проводятся консультационные часы для разъяснения обучающимся сущности задания по СРО и проверки выполненного задания. График проведения консультаций размещается на кафедральном стенде.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Менеджмент в сервисе

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Павлик Лариса Геннадьевна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)
