

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ

# **МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ**

Рабочая программа учебной дисциплины

по направлению подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент в сервисе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: Кравец А.В., старший преподаватель кафедры менеджмента и экономики.

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой Власова Власова Е.М.

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель дисциплины - усвоение основных понятий и категорий менеджмента, формирование системных представлений о менеджменте туристской организации, а также приобретение практических навыков и умений, связанных с осуществлением управленческой деятельности.

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 - Формируемые компетенции

| Название ОПОП ВО (сокращенное название) | Компетенции | Название компетенции   | Знания/Умения/Владение |   |
|---|-------------|--|------------------------|---|
| 43.03.01 Сервис (Б-СС)                  | 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 | Знание:                | основы менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме, в том числе и стратегического кадрового, мотивационного, инновационного  |
|   |             |  | Умение:                | применять полученные знания в области менеджмента на практике; организовывать технологический процесс сервиса на предприятиях и учреждениях; на научной основе организовывать свой труд и труд своих подчиненных; планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей |
|   |             |  | Владения:              | навыками разработки стратегий развития предприятий и учреждений сервиса; навыками управления коллективом, оказанием помощи подчиненным; способностью организовывать технологический процесс сервиса.  |

## 3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» входит в базовую часть Блока 1. Дисциплина «Менеджмент в сервисе» предполагает входные знания по такой дисциплине как «Сервисная деятельность», «Экономика», «Профессиональная этика и этикет».

#### 4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:

| Сокращенное название ОПОП | Форма обучения | Индекс  | Семестр / Модуль | Трудоемкость |                        | Аттестация                   |
|---------------------------|----------------|---------|------------------|--------------|------------------------|------------------------------|
|                           |                |         |                  | (З.Е.)       | часов (всего/ауд./СРС) |                              |
| Б-СС                      | ОФО            | Б.1Б.21 | 4                | 2            | 72/35/37               | Лек., ПЗ, СРС, А1, А2, ИЗ, 3 |

#### 5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

| №        | Темы дисциплины  | Вид занятий | Объем час | СРС |
|----------|--|-------------|-----------|-----|
| Раздел 1 | 1.1 Библиотечно-информационная компетентность            | Лекция      | 2         | 4   |
|          |  | Практика    | 1         |     |
| Раздел 2 | 1 Тема<br>Рыночная экономика и менеджмент                | Лекция      | 3         | 7   |
|          |  | Практика    | 4         |     |
|          | 2 Тема<br>Специфика менеджмента в сфере сервиса          | Лекция      | 3         | 7   |
|          |  | Практика    | 4         |     |
|          | 3. Тема<br>Организация работы по управлению предприятием | Лекция      | 3         | 7   |
|          |  | Практика    | 4         |     |
|          | 4.Тема<br>Психология менеджмента                         | Лекция      | 3         | 6   |
|          |  | Практика    |           |     |
|          | 5.Тема<br>Внешние связи                                  | Лекция      | 3         | 6   |
|          |  | Практика    |           |     |

##### 5.2 Содержание дисциплины (модуля)

###### Темы лекций

###### Раздел 1 Библиотечно-информационная компетентность

**Тема 1 Библиотечно-информационная компетентность.** Работа с электронными носителями, медиа-ресурсами. Работа с полнотекстовыми базами данных. Работа с источниками.

###### Раздел 2

###### 1. Рыночная экономика и менеджмент

Понятие и разновидности менеджмента, сущность, принципы и функции менеджмента, школы менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Азиатский и западный стили менеджмента. Характерные черты российского менеджмента. Основные группы российских руководителей.

###### 2. Специфика менеджмента в сфере сервиса

Сервис и его основные характеристики. Виды сервиса. Риски в сфере сервиса и управление ими.

Факторы экономической эффективности сервисного предприятия. Управление качеством услуг сервисного предприятия. Организация управления сервисным предприятием. Цели и задачи управления предприятием сферы сервиса.

### **3. Организация работы по управлению предприятием**

Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса, стратегическое и текущее планирование, методы принятия решений, качество менеджера, работа менеджера, стили руководства, создание системы мотивации труда, система коммуникаций организация контроля за деятельностью подчиненных, инновационная программа менеджера, риск-менеджмент, этика делового общения.

### **4. Психология менеджмента**

Психологические особенности управленческой деятельности, конфликты и их классификация, виды и причины конфликтов, управление конфликтами, понятие и сущность стресса.

### **5. Внешние связи**

Комплексный анализ культуры внешней среды, сущность международного менеджмента и его отличие от национальной модели, структура анализа внешних критериев, этапы налаживания контактов с зарубежными фирмами, налаживание взаимовыгодного сотрудничества.

#### **Структура и содержание практической части учебной дисциплины.**

| Раздел   | Темы дисциплины  | Часы | Перечень ОПОП | Семестр |
|----------|--|------|---------------|---------|
| Раздел 1 | 1.1 Библиотечно-информационная компетентность            | 1    | Б-СС          | 4       |
| Раздел 2 | 2.1. Тема Школы менеджмента, опыт менеджмента за рубежом | 4    | Б-СС          | 4       |
|          | 2.2. Тема Риски в сфере сервиса и управление ими         | 4    | Б-СС          | 4       |
|          | 2.3. Тема Стратегическое и текущее планирование          | 4    | Б-СС          | 4       |
|          | 2.4. Тема Риск-менеджмент                                | 4    | Б-СС          | 4       |

#### **5.3 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии**

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 20% аудиторных занятий.

Промежуточная аттестация по курсу – зачет.

В рамках подготовки к таким видам занятий как лекция-круглый стол и лекция-дискуссия студент должен самостоятельно проработать темы, по которые запланированы в программе подобные виды проведения занятий. Подготовка предполагает не только теоретическое изучение вопросов по данной теме, но и изучение современных тенденций с использованием практических примеров из практики деятельности предприятий и организаций при проведении обсуждения.

Практические занятия позволяют преподавателю более индивидуально общаться со студентами и подходят для интерактивных методов обучения. Во время изучения дисциплины используются также такие методы групповой работы, где вработываются конкретные предложения по оценке внешней среды на примере конкретного предприятия или организации, деятельность которых ими изучена на учебной или производственной практике.

В рамках практических занятий применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач;
- презентации с использованием слайдов;
- дискуссии;
- работа в группах;
- блиц-опросы.

Таблица 4 - Образовательные технологии

| ОПОП | Семестр/<br>модуль | Вид занятия,<br>аттестация | Используемые образовательные технологии   |
|------|--------------------|----------------------------|---|
| Б-СС | 4                  | Лек.                       | Круглый стол, проблемная лекция   |
|      |                    | ЛЗ                         | Не предусмотрены  |
|      |                    | ПЗ                         | Индивидуальные расчетные задания, групповые исследовательские работы, анализ конкретных ситуаций                                    |
|      |                    | СРС                        | Подготовка докладов и ppt-презентаций, проведение полевых исследований рынка  |
|      |                    | КР/КП                      | Не предусмотрены  |
|      |                    | К                          | Индивидуальная работа со студентами   |
|      |                    | A1/A2                      | Самостоятельная проработка тем и подготовка по темам лекций для участия в работе круглого стола и дискуссий, индивидуальных заданий |
|      |                    | Э/З/ДЗ/...                 | Зачет   |

### 6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении студентами учебной дисциплины «Менеджмент в сервисе» студенты должны изучить темы, предложенные рабочей программой дисциплины. Особое внимание в результате подготовки необходимо уделить специальной литературе и профильным периодическим изданиям.

Во время лекционных занятий рекомендуется кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; выделять ключевые слова, термины.

На практических занятиях предполагается работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом, выполнение предложенных задач и упражнений, обсуждение вопросов и материалов, вызвавших затруднения при подготовке к занятию.

Особое внимание в результате подготовки необходимо уделить изучению литературы.

#### Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

| № п/п | Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения   | Кол-во часов |
|-------|---|--------------|
| 1.    | 1. Азиатский и западный стили менеджмента.  | 37           |
| 2.    | 2. Характерные черты российского менеджмента.<br>3. Сервис и его основные характеристики. Виды сервиса.<br>4. Риски в сфере сервиса и управление ими. Факторы экономической эффективности сервисного предприятия.<br>5. Организация управления сервисным предприятием. Цели и задачи управления предприятием сферы сервиса.<br>6. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса. |              |
| 3.    | 7. Методы принятия решений.<br>8. Организация контроля деятельности подчиненных.<br>9. Психологические особенности управленческой деятельности.<br>10. Этапы налаживания контактов с зарубежными фирмами.   |              |

#### Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации студентов

##### *Примерные темы рефератов*

1. Азиатский и западный стили менеджмента.
2. Характерные черты российского менеджмента.

3. Сервис и его основные характеристики. Виды сервиса.
4. Риски в сфере сервиса и управление ими. Факторы экономической эффективности сервисного предприятия.
5. Организация управления сервисным предприятием. Цели и задачи управления предприятием сферы сервиса.
6. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса.
7. Методы принятия решений.
8. Организация контроля деятельности подчиненных.
9. Психологические особенности управленческой деятельности.
10. Этапы налаживания контактов с зарубежными фирмами.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны комплекты индивидуальных домашних заданий с решением типовых задач. Условия для индивидуальных домашних заданий студенты берут из учебных пособий.

## **8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

### *Материалы промежуточной аттестации (примерные вопросы для зачета)*

1. Понятие и разновидности менеджмента.
2. Сущность, принципы и функции менеджмента.
3. Школы менеджмента.
4. Опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России.
5. Азиатский и западный стили менеджмента.
6. Характерные черты российского менеджмента.
7. Основные группы российских руководителей.
8. Специфика менеджмента в сфере сервиса.
9. Сервис и его основные характеристики.
10. Виды сервиса.
11. Риски в сфере сервиса и управление ими.
12. Факторы экономической эффективности сервисного предприятия.
13. Управление качеством услуг сервисного предприятия.
14. Организация управления сервисным предприятием.
15. Цели и задачи управления предприятием сферы сервиса.
16. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса.
17. Стратегическое и текущее планирование.
18. Методы принятия управленческих решений.
19. Качества менеджера, работа менеджера.
20. Стили руководства.
21. Создание системы мотивации труда.
22. Система коммуникаций.
23. Организация контроля деятельности подчиненных.
24. Инновационная программа менеджера.
25. Риск-менеджмент.
26. Этика делового общения.
27. Психологические особенности управленческой деятельности.
28. Конфликты и их классификация.

29. Виды и причины конфликтов.
30. Управление конфликтами.
31. Понятие и сущность стресса.
32. Комплексный анализ культуры внешней среды.
33. Сущность международного менеджмента и его отличие от национальной модели.
34. Структура анализа внешних критериев.
35. Этапы налаживания контактов с зарубежными фирмами.
36. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества.

## **9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература**

- 1 Юдина А. И. Социальный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. И. Юдина. - Кемерово: КемГУКИ, 2013. - 231 с.  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227989>
- 2 Дармилова, Ж. Д. Инновационный менеджмент. Учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] / Ж. Д. Дармилова. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 168 с.  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135039>
- 3 Менеджмент : учебник / М.П. Переверзев, Н.А. Шайденко, Л.Е. Басовский. - 2-е изд., доп. и перераб. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 330 с.; 60x90/16. - (Высшее образование).
- 4 Менеджмент - твоя работа. Действуй на опережение!: Учеб. / Л.Д.Гительман - М.: ИНФРА-М, 2012 - 544с.
- 5 Менеджмент в молодежной политике: Уч. пос./М.П. Переверзев - М: НИЦ Инфра-М, 2013-238с(ВО: Бакалавр.)
- 6 Менеджмент в сервисе и туризме: Уч. пос. / Н.А. Зайцева. - 2 изд. - М.: Форум, 2012. - 368с.
- 7 Менеджмент организации: теория, история..: Уч. пос./О.Г.Тихомирова - М.: НИЦ Инфра-М, 2013-256с.(ВО)

### **б) дополнительная литература**

- Гоманова Т. К. Основы финансового менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. К. Гоманова, Н. А. Толкачева. - М.: Директ-Медиа, 2013. - 188 с. - 978-5-4458-4176-0.  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220254>**
- 1 Виханский О.С. Менеджмент: Уч. / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 5 изд. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 576 с.
  - 2 Абабков Ю.Н. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма / Ю.Н. Абабков, И.Г. Филиппова; ред.: Е.И. Богданов. - 2012, М.: ИНФРА-М - (Высшее образование).
  - 3 Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : Уч.пос./С.С.Скобкин М:Магистр:ИНФРА-М, 2013
  - 4 Кеворков В.В. Практикум по маркетингу : уч.пос. / В.В. Кеворков, Д.В. Кеворков. - изд. 4. – 2013.
  - 5 Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта (1-е изд.) учебник – 2012.
  - 6 Магомедов Ш. Ш. Маркетинговые исследования товаров и услуг: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2007. – 296 с.

## **10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **Полнотекстовые базы данных**

- Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].  
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

## **11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Преподавание дисциплины «Менеджмент в сервисе» осуществляется в аудиториях,



оборудованных мультимедийным оборудованием для проведения лекций и семинарских практических занятий

а) программное обеспечение: Power Point, Excel, Word

б) техническое и лабораторное обеспечение: компьютеры с выходом в Интернет.

## **12 Словарь основных терминов**

**Власть** – это возможность и способность навязать свою волю, воздействовать на деятельность и поведение других людей, даже вопреки их сопротивлению.

**Внешняя среда** – условия и факторы, которые существуют в окружающей среде независимо от деятельности конкретной фирмы.

**Внутренняя среда организации** — это та часть общей среды, которая находится в рамках организации.

**Коммуникация** – это обмен информацией между двумя и более людьми.

**Координация** – обеспечение согласованности работы всех звеньев системы управления.

**Контроль** – количественная и качественная оценка и учёт результатов организации

**Конфликт** – столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьёзное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.

**Менеджмент** – управление, руководство, администрация, дирекция.

**Мотивация** – побуждение к действию; динамический процесс психофизиологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности.

**Методы управления** – это совокупность способов, приемов, с помощью которых осуществляется воздействие на объект управления, выполняются разнообразные функции управления организацией.

**Миссия** – основная цель организации, смысл ее существования.

**Организация** – это группа людей, действующих совместно для достижения общих целей.

**Организационная структура управления** – это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей, выполняющих функции управления.

**Планирование** – оптимальное распределение ресурсов для достижения поставленной цели.

**Потребности** – нужда или недостаток в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом; внутренний побудитель активности.

**Стратегия** – это общее направление, в русле которого предприятие достигает поставленных целей, набор правил и средств для принятия решений.

**Стресс** – это состояние эмоционального и физического напряжения, которое возникает в определенных ситуациях, которые характеризуются как трудные и неподвластные.

**Цель** – это конечное состояние или желаемый результат, которого стремится добиться трудовой коллектив.

**Управленческое решение** – творческое, волевое действие субъекта менеджмента на основе знания объективных законов функционирования управляемой подсистемы, анализа информации о ее состоянии, состоящее в выборе цели, программы и способов деятельности коллектива по разрешению проблемы.