

АННОТАЦИЯ
к рабочей программе дисциплины
Б1.В.17 «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, ОФО: 4 зачетные единицы (144 часа, из них: 59,3 часа – контактная работа, в том числе: аудиторные занятия – 54 часа (лекционных 18 ч., практических 36 ч.), иная контактная работа – 5,3 часа (КСР 5 ч., ИКР 0,3 ч.); 49 часов самостоятельной работы; 36 ч – контроль и сдача экзамена)

Целью освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» является обеспечение подготовки в области менеджмента – одного из основных направлений деятельности любого предприятия. В соответствии с общими целями подготовки дипломированного специалиста по сервису, а также ФГОС для направления подготовки «Сервис» дисциплина «Менеджмент в сервисе» изучается с целью получения знаний в области менеджмента, нацеленных на управление организацией, завоевание потребителя в условиях острой конкуренции, и приобретения навыков эффективного применения данных знаний на практике.

Цель преподавания данной дисциплины – предоставить системные профессиональные знания, квалификационные умения и навыки управления организациями индустрии сервиса на основе изучения современных принципов, методов и функций управления.

Задачи дисциплины:

- рассмотреть особенности организации сервиса;
- определить сущность и содержание менеджмента в сфере сервиса;
- выявить функции, принципы и методы менеджмента в сервисе;
- изучить производственный и социальный аспект менеджмента в сервисе;

Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» относится к циклу вариативной части (Б1.В) Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 43.03.01 «Сервис» от 20.10.2015 г. № 1169. Дисциплина «Менеджмент в сервисе» является дисциплиной по выбору. Она преподается на 3 курсе в 5 семестре. Учебная работа по дисциплине проводится в форме лекционных и семинарских занятий, самостоятельной работы студентов и консультаций.

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» базируется на содержании дисциплин: «География сервиса», «Сервисная деятельность», «Рекреалогия и рекреационные системы» и др.

Полученные в ходе освоения данной дисциплины знания, умения и способности позволят студентам самостоятельно организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства. Данная дисциплина является предшествующей для освоения таких дисциплин как «Проектирование процесса оказания услуг», «Инфраструктура сервисных услуг», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» и др.

Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных и профессиональных компетенций (ОПК-3 и ПК-2)

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	–основные понятия менеджмента; –многозначность менеджмента; –внешнюю и внутреннюю среду сервисной организации	–пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере сервиса	–пониманиями о взаимосвязи дисциплины «Менеджмент в сервисе» с другими общепрофессиональными и специальными дисциплинами;
2.	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	–организационные структуры управления, управление качеством сервисного обслуживания	–применять полученные знания в практической деятельности; –обобщать и структурировать информацию	–понятиями об организационно-функциональных основах управления фирмами, об инновационном менеджменте, об инвестиционных программах развития сервисной сферы, о международном регулировании в сфере сервиса

Основные разделы дисциплины:

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	Школы менеджмента	12	2	4	6
2	Эволюция понимания проблемы мотивации	12	2	4	6
3	Подходы к проблеме лидерства	12	2	4	6
4	Коммуникации как основные связующие процесса управления	12	2	4	6
5	Эволюция концепций маркетинга в России и за рубежом	12	2	4	6
6	Рынок как объект маркетинга. Сегментирование рынка	12	2	4	6
7	Товарная политика как составляющая маркетингового инструментария	12	2	4	6
8	Информационная база маркетинга	9	2	4	3
9	Сущность политики продвижения товаров	8	2	4	2

	<i>Итого по дисциплине:</i>		18	36	49
--	-----------------------------	--	----	----	----

Курсовые работы: не предусмотрены

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен

Основная литература:

1. Шадрина, Л.Ю. Инновационный менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Л.Ю. Шадрина. – СПб: ИЭО СПбГУТУиЭ, 2009. – 171 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63812>.

2. Зайцева, Наталия Александровна. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебник для студентов вузов / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2005. - 235 с. : табл. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр. : с. 231-232. - ISBN 5769514809 : 128.00.

3. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник / М. Райли. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 191 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557>.

4. Лесников, А.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Лесников. – СПб: ИЭО СПбГУТУиЭ, 2008. – 195 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63772>.

5. Усманов, В.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.В. Усманов, И.В. Марусева, А.В. Кокарева. – Пенза: ПензГТУ, 2012. – 324 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/62578>.

Автор РПД Рововая Т.А., д-р философ. наук, профессор