

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:  
Декан  
физико-математического  
факультета



Н.Б. Федорова  
«29» июня 2017 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ**

**Уровень основной профессиональной образовательной программы:** бакалавриат

**Направление подготовки:** 43.03.01 Сервис

**Направленность (профиль) подготовки:** Сервис в индустрии моды и красоты \_

**Форма обучения:** очная

**Сроки освоения ОПОП:** нормативный (4 года)

**Факультет:** физико-математический

**Кафедра:** общей и теоретической физики и МПФ

**Рязань, 2017 г.**

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины **Менеджмент в сервисе** является формирование у студентов компетенций в процессе овладения знаниями и умениями в области научного представления об управлении в сфере сервиса; понимания управления как области профессиональной деятельности, требующей глубоких теоретических знаний; усвоение общих закономерностей, принципов, функций и методов управления организациями в сфере сервиса; освоения студентами общетеоретических положений управления социально-экономическими системами; формирования творческого инновационного подхода к управлению в сфере сервиса.

### 2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА.

2.1. Учебная дисциплина Б1.Б.11 **Менеджменте в сервисе** относится к базовой части Блока 1.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- *Сервисология*
- *Сервисная деятельность*
- *Управление качеством*

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «Маркетинг в сервисе»
- «Производственная практика»
- Государственный экзамен
- Выпускная квалификационная работа

## 2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) и общепрофессиональных (ОПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	методы работы с людьми и процедуры принятия эффективных кадровых решений; основные методы развития персонала теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач методы управления конфликтами	организовывать взаимодействие в группе; обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач	навыками организации деятельности трудовых коллективов, навыками использования в практической деятельности организаций информации из внешних и внутренних источников
2.	ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	базовые подходы к формированию сервисной системы предприятия и методы их реализации с учетом особенностей целевой и ресурсной составляющих деятельности предприятия сферы услуг; технологии процесса сервиса; системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	применять на практике принципы и методы управления; правильно оценивать ситуацию в соответствии с условиями внешней и внутренней среды; формировать сервисную систему предприятия сферы услуг, учитывающую специфику предоставляемых услуг, целей и ресурсов предприятия	навыками управления процессами сервиса
3.	ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса; цели, принципы, объекты, средства и методы менеджмента; организационную структуру управления в сфере сервиса; структуру и жизненный цикл организации, факторы внешней и внутренней среды организации; технологию принятия управленческих решений	осуществлять организацию и контроль деятельности предприятия сервиса; оценивать социальную значимость потребителей; организовывать эффективное управление предприятием сферы услуг	навыками разработки и реализации стратегических и оперативных управленческих решений в функциональных областях менеджмента предприятий в сфере услуг

## 2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Менеджмент в сервисе					
Цель дисциплины	формирование у студентов компетенций в процессе овладения знаниями и умениями в области научного представления об управлении в сфере сервиса; понимания управления как области профессиональной деятельности, требующей глубоких теоретических знаний; усвоение общих закономерностей, принципов, функций и методов управления организациями в сфере сервиса; освоения студентами общетеоретических положений управления социально-экономическими системами; формирования творческого инновационного подхода к управлению в сфере сервиса.				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
<i>Общекультурные компетенции:</i>					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенций
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать методы работы с людьми и процедуры принятия эффективных кадровых решений; основные методы развития персонала теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методы управления конфликтами Уметь организовывать взаимодействие в группе; обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач Владеть навыками организации деятельности трудовых коллективов, навыками использования в практической деятельности организаций информации из внешних и внутренних источников	Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, экзамен	<b>Пороговый</b> Знает методы работы с людьми и процедуры принятия эффективных кадровых решений; основные методы развития персонала теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методы управления конфликтами Владеет навыками организации деятельности трудовых коллективов, навыками использования в практической деятельности организаций информации из внешних и внутренних источников <b>Повышенный</b> Способен самостоятельно организовывать взаимодействие в группе; обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач

**Общепрофессиональные компетенции**

ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>Знать базовые подходы к формированию сервисной системы предприятия и методы их реализации с учетом особенностей целевой и ресурсной составляющих деятельности предприятия сферы услуг; технологии процесса сервиса; системы клиентских отношений с учетом требований потребителей</p> <p>Уметь применять на практике принципы и методы управления; правильно оценивать ситуацию в соответствии с условиями внешней и внутренней среды; формировать сервисную систему предприятия сферы услуг, учитывающую специфику предоставляемых услуг, целей и ресурсов предприятия;</p> <p>Владеть навыками управления процессами сервиса</p>	Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, экзамен	<p><b>Пороговый</b></p> <p>Знает базовые подходы к формированию сервисной системы предприятия и методы их реализации с учетом особенностей целевой и ресурсной составляющих деятельности предприятия сферы услуг; технологии процесса сервиса; системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.</p> <p>Владение навыками управления процессами сервиса</p> <p><b>Повышенный</b></p> <p>Способен применять на практике принципы и методы управления; правильно оценивать ситуацию в соответствии с условиями внешней и внутренней среды; формировать сервисную систему предприятия сферы услуг, учитывающую специфику предоставляемых услуг, целей и ресурсов предприятия</p>
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p>Знать основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса; цели, принципы, объекты, средства и методы менеджмента; организационную структуру управления в сфере сервиса; структуру и жизненный цикл организации, факторы внешней и внутренней среды организации; технологию принятия управленческих решений</p> <p>Уметь осуществлять организацию и контроль деятельности предприятия сервиса; оценивать социальную значимость потребителей; организовывать эффективное управление предприятием сферы услуг</p> <p>Владеть навыками разработки и реализа-</p>	Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, экзамен	<p><b>Пороговый</b></p> <p>Знает основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса; цели, принципы, объекты, средства и методы менеджмента; организационную структуру управления в сфере сервиса; структуру и жизненный цикл организации, факторы внешней и внутренней среды организации; технологию принятия управленческих решений</p> <p>Владеет навыками разработки и реализации стратегических и оперативных управленческих реше-</p>

		<p>ции стратегических и оперативных управленческих решений в функциональных областях менеджмента предприятий в сфере услуг</p>			<p>ний в функциональных областях менеджмента предприятий в сфере услуг</p> <p><b>Повышенный</b></p> <p>Способен осуществлять организацию и контроль деятельности предприятия сервиса; оценивать социальную значимость потребителей; организовывать эффективное управление предприятием сферы услуг</p>
--	--	--	--	--	--

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 5 часов
1	2	6
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	36	36
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
В том числе	-	-
<b><i>СРС в семестре:</i></b>	<b>54</b>	<b>54</b>
Курсовая работа	КП	
	КР	
<i>Другие виды СРС:</i>	<b>54</b>	<b>54</b>
Тестирование	8	8
Индивидуальные домашние задания (реферат, доклад и т.д.)	18	18
Изучение и конспектирование литературы, работа со справочными материалами	18	18
Подготовка к экзамену	10	10
<b><i>СРС в период сессии</i></b>		
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	зачет (З),	
	экзамен (Э)	<b>36</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>часов</b>	<b>144</b>
	<b>зач. ед.</b>	<b>4</b>

## 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ се- местра	№ раз- дела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
5	1.	Введение в менеджмент. Эволюция управленческой мысли.	Сущность и содержание менеджмента. Характерные черты и методы менеджмента. Менеджер и его функции. Классическая школа в управлении. Школы человеческих отношений и поведенческих наук. Количественный подход к управлению. Системный и ситуационный подходы. Теория 7-S. Американская, европейская и японская модели управления. «Новая философия управления»
	2.	Методологические основы менеджмента	Законы менеджмента. Принципы и функции менеджмента. Содержание общих функций менеджмента: планирование, организация, регулирование, координация, мотивация, руководство, контроль.
	3.	Общая концепция менеджмента в сфере сервиса: базовые понятия, особенности, проблемы	Роль и место менеджмента сферы сервиса в экономической науке. Понятие сервисного менеджмента, его сущность и содержание. Проблемы и перспективы развития менеджмента в сфере сервиса.
	4.	Основы внутрифирменного планирования	Необходимость и сущность планирования. Принципы и методы планирования. Типы внутрифирменного планирования. Процесс планирования в организации. Система планов организации. Бизнес-план предприятия
	5.	Организация как объект управления. Структура организации	Понятие об организации и её виды. Модели организаций. Основы организационного проектирования. Разделение труда и департаментализация в сфере услуг. Организационные структуры: свойства, характеристики и типы. Процесс организации на предприятиях сферы сервиса. Построение организационной структуры
	6.	Мотивация персонала в организации сервиса и основные методы управления.	Понятие и модель мотивации. Развитие концепции мотивации разными школами управления. Содержательные теории мотивации: теория иерархии потребностей А. Маслоу; двухфакторная теория Ф. Герцберга; теория приобретенных потребностей МакКлелланда; теория ERG К. Альдерфера. Процессуальные теории мотивации. Экономические методы управления на предприятиях сервиса. Организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления. Мотивация исполнителя.
	7.	Контроль и координация в системе управления	Сущность и необходимость контроля. Виды контроля. Процесс контроля. Особенности контроля результатов услуг
	8.	Технология принятия управленческих решений	Содержание и виды управленческих решений на предприятиях сервиса. Процесс и методы принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений. Организация и контроль выполнения решений в организациях сервиса
	9.	Основы управления персоналом на предприятии сервиса	Персонал организации как объект управления. Сущность и функции кадрового менеджмента.



			Система управления персоналом предприятия и кадровая служба. Формирование человеческого капитала. Управление персоналом в клиенто-ориентированной организации
--	--	--	---

## 2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестрам)
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	1.	Введение в менеджмент. Эволюция управленческой мысли.	2	-	4	6	12	1-4 неделя Собеседование, реферат, тестирование, ИДЗ
	2.	Методологические основы менеджмента	2	-	4	6	12	
	3.	Общая концепция менеджмента в сфере сервиса: базовые понятия, особенности, проблемы	2	-	4	6	12	5-8 неделя Реферат, тестирование, ИДЗ
	4.	Основы внутрифирменного планирования	2	-	4	6	12	
	5.	Организация как объект управления. Структура организации	2	-	4	6	12	9-12 неделя Реферат, тестирование, ИДЗ
	6.	Мотивация персонала в организации сервиса и основные методы управления.	2	-	4	6	12	
	7.	Контроль и координация в системе управления	2	-	4	6	12	13-16 неделя Реферат, тестирование, ИДЗ
	8.	Технология принятия управленческих решений	2	-	4	6	12	
	9.	Основы управления персоналом на предприятии сервиса	2	-	4	6	12	17-18 неделя Реферат, тестирование, ИДЗ
		Разделы дисциплины № 1-9					36	Экзамен
		<b>ИТОГО за семестр</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>144</b>	<b>Экзамен</b>

**2.3 ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ не предусмотрен.**

**2.4 КУРСОВЫЕ РАБОТЫ не предусмотрены.**

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
5	1.	Введение в менеджмент. Эволюция управленческой мысли.	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к экзамену	2 2 2
	2.	Методологические основы менеджмента	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 1 1
	3.	Общая концепция менеджмента в сфере сервиса: базовые понятия, особенности, проблемы	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 1 1
	4.	Основы внутрифирменного планирования	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 1 1
	5.	Организация как объект управления. Структура организации	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 1 1
	6.	Мотивация персонала в организации сервиса и основные методы управления.	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 1 1
	7.	Контроль и координация в системе управления	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 1 1
	8.	Технология принятия управленческих решений	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену	2 2 1 1
	9.	Основы управления персоналом на предприятии сервиса	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.)	2 2

		3. Подготовка к тестированию	1
		4. Подготовка к экзамену	1
<b>ИТОГО в семестре:</b>			<b>54</b>

### 3.2. График работы студента

Семестр № \_\_5\_\_

Форма оценочного средства*	Условное обозначение	Номер недели																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Собеседование	Сб	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Тестирование письменное, компьютерное	ТСп, ТСк	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Реферат	Реф	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Индивидуальные домашние задания	ИДЗ	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

### 3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

#### 3.3.1. Контрольные работы/рефераты.

##### Примерная тематика докладов, рефератов, презентаций

1. Организация и планирование сервиса в маркетинговой деятельности.
2. Содержание сервисной деятельности.
3. Оценка риска инновационной деятельности.
4. Основные проблемы включения человека в организацию.
5. Личностный и ролевой аспект взаимодействия человека и организацию
6. Менеджмент и предпринимательство.
7. Коллектив и его виды.
8. Разработка кадровой политики на предприятиях сервиса.
9. Создание службы антикризисного управления на предприятиях сервиса.
10. Культура сервиса.
11. Достоинства и недостатки современных организационных структур.
12. Кадровый менеджмент на предприятиях сервиса.
13. Зарубежный опыт управления персоналом.
14. Проблемы мотивации работников туристских организаций в современных условиях.
15. Управление поведением человека в организации.
16. Общая система управления предприятием сервиса и кадровая служба.
17. Лидерство как основа управленческой деятельности в организации.
18. Роль коммуникации в управлении организацией сервиса.
19. Нормирование в организации труда менеджера.
20. Роль невербальной коммуникации в сфере сервиса
21. Методы поддержания организационной культуры на предприятиях сервиса.
22. Управление организационной культурой в сфере сервиса
23. Методы поддержания организационной культуры на предприятиях сервиса.
24. Роль коммуникации в управлении организацией.
25. Нормирование в организации труда менеджера.
26. Значение бизнес-планирования в менеджменте организации.
27. Понятие и сущность антикризисного менеджмента.
28. Культура управления на предприятиях сервиса
29. Управление персоналом на предприятиях сервиса.
30. Миссия и цели сервисного предприятия.
31. Национальная культура в организационной культуре.
32. Социальная ответственность.
33. Социальная ответственность.
34. Новые теории мотивации.
35. Особенности организационных структур на предприятиях сервиса.
36. Понятие и сущность антикризисного менеджмента.
37. Модель современного менеджера.
38. Теория личных качеств.
39. Понятие и сущность качества предоставления услуг.
40. Понятие, сфера и функции информационного менеджмента.
41. Особенности информационного менеджмента в сфере сервиса.

*Правила оформления рефератов представлены в п. 11 Иные сведения.*

#### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

##### 4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине

*Рейтинговая система не используется.*

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Герчикова, И.Н. Менеджмент [Текст] : учебник / И.Н. Герчикова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2002. - 501 с. [есть и др. изд.] – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114981">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114981</a> (дата обращения: 08.06.2016).	1-9	5	1+1+ЭБС	
2	Должикова, А.И. Менеджмент для бакалавров сервиса [Текст] : учебное пособие / А.И. Должикова, Т.Ю. Ефремова. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. - 412 с.	1-9	5	10	

##### 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Балаева, О.Н. Управление организациями сфер услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителя. - М. : Издательский дом Высшей школы экономики, 2010. - 156 с. - Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=67159">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=67159</a> (дата обращения: 08.06.2016).	1-9	5	ЭБС	
2	Веснин, В.Р. Менеджмент [Текст] : учебник / В.Р. Веснин. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2009. - 512 с.	1-9	5	12	
3	Гавриленко, В.М. Менеджмент. Конспект лекций в схемах [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.М. Гавриленко. - М. : А-Приор, 2010. - 192 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=56333">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=56333</a> (дата обращения: 08.06.2016).	1-9	5	ЭБС	
4	Герчикова, И.Н. Менеджмент [Электронный ресурс]: практикум : учебное пособие / И.Н. Герчикова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 799 с. - Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115014">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115014</a> (дата обращения: 08.06.2016).	1-9	5	ЭБС	

5	Ефимов, А.Н. Менеджмент [Электронный ресурс]: практикум : учебное пособие / А.Н. Ефимов, Е.Н. Барикаев. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 119 с. - Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115011">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115011</a> (дата обращения: 08.06.2016).	1-9	5	ЭБС	
---	--	-----	---	-----	--

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 08.06.2016).
2. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio/> , свободный (дата обращения: 08.06.2016).
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 08.06.2016).
4. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 08.06.2016).
5. Российское образование [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://www.edu.ru>, свободный (дата обращения: 08.06.2016).
6. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 08.06.2016).
7. Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс] : федеральный образовательный портал – Режим доступа: <http://ecsosman.hse.ru/>, свободный (дата обращения: 08.06.2016).
8. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 - ]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 08.06.2016).

### 3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8: Менеджмент [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <http://www.vestnikmanagement.spbu.ru/> , свободный (дата обращения: 08.06.2016).
2. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <http://www.mevriz.ru/> , свободный (дата обращения: 08.06.2016).
3. Сервис PLUS [Электронный ресурс] : сайт научного журнала // Philosophy.ru : философский портал. – Режим доступа: <http://www.philosophy.ru> , свободный (дата обращения: 08.06.2016).
4. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс] : сайт сетевого научного журнала. – Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru/> , свободный (дата обращения: 08.06.2016).
5. Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии [Электронный ресурс] : ежеквартальное научно-техническое издание // Санкт-Петербургский государственный экономический университет. – Режим доступа: <http://unecon.ru/izdaniya/teoriya-i-praktika-servisa> , свободный (дата обращения: 08.06.2016).
6. Техничко-технологические проблемы сервиса [Электронный ресурс] : ежеквартальное научно-техническое издание // Санкт-Петербургский государственный эконо-

- мический университет. – Режим доступа: <http://service.in.spb.ru/tekhniko-tekhnologicheskie-problemy-servisa> , свободный (дата обращения: 08.06.2016).
7. Управление персоналом [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/> , свободный (дата обращения: 08.06.2016).
  8. Экономика и управление на предприятиях [Электронный ресурс] : научно-образовательный портал. – Режим доступа: <http://eur.ru> , свободный (дата обращения: 08.06.2016).

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:**

- специализированные лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения и экраном.

### **6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:**

- видеопроектор, ноутбук, переносной экран

### **6.3. Требования к специализированному оборудованию отсутствуют.**

## **7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

*(Заполняется только для ФГОС ВПО)*



## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям ( <i>менеджмент, менеджер, управление, функции управления, планирование, организация, мотивация, контроль, координация, вертикальное разделение труда, горизонтальное разделение труда, вознаграждение, организационная структура, делегирование, власть, подчинение, единоначалие</i> ) и др.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, решение задач по алгоритму и др.
Реферат	<i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных и практических занятий.

## 10. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА *отсутствуют.*

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

***Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине  
для промежуточного контроля успеваемости***

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Введение в менеджмент. Эволюция управленческой мысли.	ОК-4 ОПК-2 ОПК-3	Экзамен
2.	Методологические основы менеджмента		
3.	Общая концепция менеджмента в сфере сервиса: базовые понятия, особенности, проблемы		
4.	Основы внутрифирменного планирования		
5.	Организация как объект управления. Структура организации		
6.	Мотивация персонала в организации сервиса и основные методы управления.		
7.	Контроль и координация в системе управления		
8.	Технология принятия управленческих решений		
9.	Основы управления персоналом на предприятии сервиса		

**ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знать	
		методы работы с людьми и процедуры принятия эффективных кадровых решений;	ОК4 З1
		основные методы развития персонала	ОК4 З2
		теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач	ОК4 З3
		методы управления конфликтами	ОК4 З4
		уметь	
		организовывать взаимодействие в группе,	ОК4 У1
		обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения,	ОК4 У2
		организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач	ОК4 У3
		владеть	
навыками организации деятельности трудовых коллективов,	ОК4 В1		

		навыками использования в практической деятельности организаций информации из внешних и внутренних источников	ОК4 В2
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	знать:	
		базовые подходы к формированию сервисной системы предприятия и методы их реализации с учетом особенностей целевой и ресурсной составляющих деятельности предприятия сферы услуг;	ОПК2 31
		технологии процесса сервиса	ОПК2 32
		системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	ОПК2 33
		уметь:	
		применять на практике принципы и методы управления;	ОПК2 У1
		правильно оценивать ситуацию в соответствии с условиями внешней и внутренней среды,	ОПК2 У2
		формировать сервисную систему предприятия сферы услуг, учитывающую специфику предоставляемых услуг, целей и ресурсов предприятия	ОПК2 У3
		владеть:	
		навыками управления процессами сервиса	ОПК2 В1
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	знать:	
		основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса	ОПК3 31
		цели, принципы, объекты, средства и методы менеджмента,	ОПК3 32
		организационную структуру управления в сфере сервиса	ОПК3 33
		структуру и жизненный цикл организации, факторы внешней и внутренней среды организации;	ОПК3 34
		технологии принятия управленческих решений	ОПК3 35
		уметь:	
		осуществлять организацию и контроль деятельности предприятия сервиса	ОПК3 У1
		оценивать социальную значимость потребителей	ОПК3 У2
		организовывать эффективное управление предприятием сферы услуг	ОПК3 У3
		владеть:	
		навыками разработки и реализации стратегических и оперативных управленческих решений в функциональных областях менеджмента предприятий в сфере услуг	ОПК3 В1

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
(ЭКЗАМЕН)**

<b>№</b>	<b>*Содержание оценочного средства</b>	<b>Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов</b>
1.	Содержание и сущность понятий «менеджмент» и «управление»	ОПК3 32
2.	Сущность, виды и система управления	ОПК3 32
3.	Охарактеризуйте основные этапы развития менеджмента	ОПК3 32
4.	Охарактеризуйте школу научного менеджмента	ОПК3 32
5.	Охарактеризуйте классическую (административную) школу управления	ОПК3 32
6.	Охарактеризуйте школу человеческих отношений	ОПК3 32
7.	Охарактеризуйте школу поведенческих наук	ОПК3 32
8.	Охарактеризуйте школу науки управления	ОПК3 32
9.	Охарактеризуйте американскую модель менеджмента	ОПК3 32
10.	Охарактеризуйте японскую модель менеджмента	ОПК3 32
11.	Охарактеризуйте западноевропейскую модель менеджмента	ОПК3 32
12.	Охарактеризуйте российскую модель менеджмента	ОПК3 32
13.	Охарактеризуйте процессный подход к менеджменту	ОПК3 32
14.	Охарактеризуйте системный подход к организации	ОПК3 32
15.	Охарактеризуйте ситуационный подход	ОПК3 32
16.	Опишите принципы менеджмента	ОПК3 32
17.	Охарактеризуйте функции управления	ОПК3 32
18.	Опишите планирование как функцию управления. Раскройте принципы и методы планирования.	ОПК3 31, ОПК3 32
19.	Виды и содержание планов в менеджменте. Система планов организации	ОПК3 31, ОПК3 32
20.	Процесс планирования в организации. Задание: сформулируйте миссию известного Вам предприятия. Постройте дерево целей, формулируя цели по 4 направлениям: в области доходов, в области работы с персоналом, в области работы с потребителями, в области социальной ответственности. Декомпозируйте цели на задачи.	ОПК3 31, ОПК3 32, ОПК3 У1, ОПК3 У3, ОПК2 У1
21.	Объясните задачи и условия рациональной организации управленческих процессов	ОПК3 31, ОПК3 32, ОПК3 У1, ОПК3 У3, ОПК2 У1
22.	Мотивация как функция управления.	ОК4 33
23.	Охарактеризуйте содержательные теории мотивации. Приведите примеры	ОК4 33, ОПК2 У1
24.	Охарактеризуйте процессуальные теории мотивации. Приведите примеры	ОК4 33, ОПК2 У1
25.	Охарактеризуйте социально-психологические теории мотивации. Приведите примеры	ОК4 33, ОПК2 У1
26.	Сущность и необходимость контроля. Виды контроля. Процесс контроля. Особенности контроля результатов услуг.	ОПК2 31
27.	Охарактеризуйте взаимосвязи контроля и стратегического планирования.	ОПК2 31, ОК4 У3
28.	Объясните, в чем состоят различия между бюрократическим и децентрализованным контролем	ОПК2 31, ОК4 У3
29.	Координация в системе управления	ОПК2 31,
30.	Опишите экономические методы управления. Приведите примеры	ОК4 32, ОК4 33
31.	Административные (организационно-распорядительные) мето-	ОК4 32, ОК4 33, ОК4 34,

	ды управления. Объясните, какие методы управленческого воздействия Вы предпримите в следующих ситуациях: - Сотрудник, находящийся в Вашем подчинении постоянно опаздывает на работу.	ОК4 У1, ОК4 У2 ОК4 У3, ОК4 В1, ОК4 В2, ОПК2 У1
32.	Социально-психологические методы управления. Объясните, какие методы управленческого воздействия Вы предпримите в следующих ситуациях: – В организации, руководителем которой Вы являетесь, участились конфликты между сотрудниками, что привело к ухудшению социально-психологического климата.	ОК4 32, ОК4 33, ОК4 34, ОК4 У1, ОК4 У2 ОК4 У3, ОК4 В1, ОК4 В2, ОПК2 У1
33.	Понятие и сущность организации.	ОПК3 34
34.	Внешняя и внутренняя среда организации. Укажите, какие угрозы и возможности для организации содержат такие факторы внешней среды, как: демографический спад, конкуренты	ОПК3 34, ОПК2 У2
35.	Жизненные циклы организации	ОПК3 34
36.	Законы организации.	ОПК3 34
37.	Организационная структура управления предприятием: основные факторы и требования.	ОПК3 33
38.	Охарактеризуйте линейную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры	ОПК3 33, ОПК3 У3
39.	Охарактеризуйте линейно-штабную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры	ОПК3 33, ОПК3 У3
40.	Охарактеризуйте функциональную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры	ОПК3 33, ОПК3 У3
41.	Охарактеризуйте линейно-функциональную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры	ОПК3 33, ОПК3 У3
42.	Охарактеризуйте матричную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры	ОПК3 33, ОПК3 У3
43.	Охарактеризуйте дивизионную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры	ОПК3 33, ОПК3 У3
44.	Обоснуйте роль и место менеджмента сферы сервиса в экономической науке	ОПК3 31, ОПК3 32
45.	Раскройте понятие сервисного менеджмента, его сущность и содержание	ОПК3 31, ОПК3 32
46.	Опишите проблемы и перспективы развития менеджмента в сфере сервиса	ОПК3 31, ОПК3 32
47.	Сущность принятия управленческих решений. Виды управленческих решений	ОПК3 35
48.	Опишите процесс выявления и анализа проблем деятельности организации. Приведите примеры	ОПК3 35, ОПК2 У3, ОПК2 В1, ОПК3 В1
49.	Процесс принятия и реализации управленческого решения. Качество принятия управленческих решений. Приведите примеры управленческих решений, <u>не соответствующих</u> требованиям: правомочности, своевременности, законности, адресности	ОПК3 35, ОПК2 У3, ОПК2 В1, ОПК3 В1
50.	Стиль руководства организацией. Объясните, какой стиль управления целесообразно использовать в данной ситуациях: Персонал отдела обладает квалификацией, соответствующей уровню решаемой задачи, не нуждается в дополнительном инструктировании.	ОПК3 35, ОПК2 У3, ОПК2 В1, ОПК3 В1
51.	Формы власти руководителя. Проблема власти и влияния	ОК4 33
52.	Персонал организации как объект управления	ОК4 31, ОК4 34
53.	Сущность и функции кадрового менеджмента	ОК4 31, ОК4 34
54.	Система управления персоналом предприятия и кадровая служба	ОК4 31, ОК4 34

55.	Формирование человеческого капитала	ОК4 31, ОК4 34
56.	Обоснуйте особенности управления персоналом в клиентоориентированной организации	ОК4 31, ОК4 34, ОК4 У1, ОК4 У2, ОК4 У3
57.	Опишите современную ситуацию, которая складывается на отечественных предприятиях сервиса с управлением персоналом	ОК4 31, ОК4 34, ОК4 У1, ОК4 У2, ОК4 У3
58.	Объясните какие существуют закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями? Приведите примеры	ОК4 31, ОК4 34, ОК4 У1, ОК4 У2, ОК4 У3, ОПК2 32, ОПК2 33, ОПК3 У2
59.	Опишите варианты взаимоотношений человека и группы. Приведите примеры	ОК4 31, ОК4 34, ОК4 У1, ОК4 У2, ОК4 У3, ОПК2 32, ОПК2 33, ОПК3 У2
60.	Опишите правила работы с неформальными группами. Приведите примеры	ОК4 31, ОК4 34, ОК4 У1, ОК4 У2, ОПК3 У2, ОК4 У3, ОПК2 32, ОПК2 33,

## ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале на экзамене - по пятибалльной шкале.

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине **Менеджмент в сервисе** (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) – оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) – оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.