

# МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

## 1. Цель освоения дисциплины

Формирование у студентов системы знаний об основах эффективного менеджмента в сфере социокультурного сервиса.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» относится к базовой части блока дисциплин. Для освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Профессиональная этика и этикет», «Психологический практикум», «Сервисология», «Документационное обеспечение управления в индустрии моды и красоты», «Корпоративная культура предприятий сервиса», «Организация презентаций, встреч и приемов», «Социальные технологии в сервисе», прохождения практики «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии красоты)». Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы предпринимательской деятельности», «Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты», «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты», прохождения практик «Научно-исследовательская работа», «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии моды)», «Преддипломная практика», «Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5).

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

### *знать*

- сущность и основные функции, принципы эффективного менеджмента;
- сущность процесса управления, его составные части;

### *уметь*

- ставить цели, задачи по оказанию услуг и нахождению ресурсов для производства;
- определять параметры производства и потребность в ресурсах;
- осуществлять планирование в менеджменте сервисного предприятия;

### *владеть*

- методами принятия решений;
- навыками принятия управленческих решений.

## 4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 5,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 180 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 22 ч., СРС – 149 ч.),  
распределение по семестрам – 4 курс, зима, 4 курс, лето,  
форма и место отчётности – экзамен (4 курс, лето).

## **5. Краткое содержание дисциплины**

Введение в предмет. Основы рыночной экономики и менеджмента, специфика их применения в сфере сервиса.

Введение в учебный курс. Рыночная экономика и менеджмент в современной России. Сфера услуг (service) – сфера экономики, где производятся блага, для удовлетворения потребностей человека. Некоторые общие подходы к управлению. Основные понятия и определение менеджмента сферы услуг. Объект, предмет и уровни менеджмента. Развитие теории и практики управления. Сущность менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Эволюция управленческой мысли в XXI веке. Основные инновации и тенденции развития менеджмента в сервисе на современном этапе.

Основы организации сервисного предприятия и управления его экономической деятельностью.

Законодательные основы и нормы, регулирующие отношения в сфере услуг. Специфика менеджмента в сфере сервиса. Основные понятия менеджмента организации сферы услуг. Отличия организаций и предприятий, производящих товары и услуги. Классификация организаций, предлагающих услуги. Организационно-правовые формы коммерческих организаций в сфере услуг. Цели и задачи деятельности предприятия сервиса, организация управления предприятием сервиса. Факторы экономической эффективности сервисного предприятия.

Сущность процесса управления, его составные части. Стратегическое и текущее планирование в менеджменте сервисного предприятия.

Основные функции менеджмента. Управленческий цикл: целеполагание, стратегическое и текущее планирование, организовывание и мотивация персонала, контроль и координация в менеджменте сервисного предприятия. Динамика и структура показателей экономической эффективности сервисного предприятия. Финансирование сервисного предприятия и управление финансовыми потоками, прибылью и рентабельностью. Основы экономического анализа в сервисе. Экономический рост: источники, типы, движущие силы.

Система управления бизнесом в современном обществе. Принятие управленческих решений.

Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса, качество сервиса. Способы повышения использования мощностей организаций сферы услуг. Риски и их снижение. Понятие управленческого решения. Его разновидности. Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений. Методы принятия решений и пути рационального решения проблем: диагностика проблемы - формулировка ограничений и критериев принятия решения - определение альтернатив – оценка альтернатив – выбор альтернативы – реализация – и обратная связь.

## **6. Разработчик**

Каунов Александр Михайлович, доктор технических наук, профессор кафедры технологии, туризма и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».