

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра технологии, туризма и сервиса



«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

Ю. А. Жадаев

2016 г.

Менеджмент в сервисе

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.01 «Сервис»

Профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

заочная форма обучения

Волгоград
2016

Обсуждена на заседании кафедры технологии, туризма и сервиса
«26» 08 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой _____
(подпись) Мараев Ю.А. «26» 08 2016 г.
(зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» августа 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета Сидорова Г.И. _____
(подпись) «29» августа 2016 г.
(дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
«29» августа 2016 г., протокол № 1

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____
(подпись) Сидорова Г.И. 19.06.2017
(руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) _____
(руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) _____
(руководитель ОПОП) (дата)

Разработчики:

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

Программа дисциплины «Менеджмент в сервисе» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 30 ноября 2015 г., протокол № 5).

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. Профильной для данной дисциплины является научно-исследовательская профессиональная деятельность.

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. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		4з / 4л
Аудиторные занятия (всего)	22	22 / –
В том числе:		
Лекции (Л)	6	6 / –
Практические занятия (ПЗ)	16	16 / –
Лабораторные работы (ЛР)	–	– / –
Самостоятельная работа	149	50 / 99
Контроль	9	– / 9
Вид промежуточной аттестации		– / ЭК, КРС
Общая трудоёмкость	часы	72 / 108
	зачётные единицы	2 / 3

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	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.
2	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.
3	Сущность процесса управления, его составные части. Стратегическое и	Основные функции менеджмента. Управленческий цикл: целеполагание, стратегическое и текущее планирование, организовывание и мотивация

	текущее планирование в менеджменте сервисного предприятия	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.
4	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.

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Введение в предмет. Основы рыночной экономики и менеджмента, специфика их применения в сфере сервиса	1	4	–	38	43
2	Основы организации сервисного предприятия и управления его экономической деятельностью	1	4	–	37	42
3	Сущность процесса управления, его составные части. Стратегическое и текущее планирование в менеджменте сервисного предприятия	2	4	–	37	43
4	Система управления бизнесом в современном обществе . Принятие управленческих решений	2	4	–	37	43

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845>.— ЭБС «IPRbooks».

6.2. Дополнительная литература

1. Основы менеджмента [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс по специальности 080507 «Менеджмент организации»/ — Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2012.— 103 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29690>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Каунов А.М. Предпринимательство в системе образования: Учеб.-метод. пособие. – Волгоград: Перемена, 2003. – 297 с..

3. Мескон, М. Основы менеджмента [Текст] : пер. с англ. / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М. : Дело, 2000. - 701 с. - Библиогр. в конце частей. - ISBN 0-06-044415-0; 5-7749-0126-2; 3 экз. : 347-78.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Википедия – свободная энциклопедия. – URL: <http://ru.wikipedia.org>.
2. Библиотека Гумер <http://www.gumer.info/>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Офисный пакет (Microsoft Office или Open Office).

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Менеджмент в сервисе» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели, учебной доской и стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования.
2. Компьютерный класс для самостоятельной работы студентов, имеющий доступ к сети Интернет.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» относится к базовой части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме , экзамена.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное

мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Менеджмент в сервисе» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.