МЕНЕДЖМЕНТ СФЕРЫ УСЛУГ

1. Цель освоения дисциплины

Изучение основ организации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Менеджмент сферы услуг» относится к вариативной части блока дисциплин. Для освоения дисциплины «Менеджмент сферы услуг» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплины «Современные проблемы менеджмента».
Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Анализ и проектирование бизнес-процессов», «Бизнес-графика и презентационные технологии», «Лидерство и управление командой», «Операционный менеджмент», «Современные информационные системы и технологии в менеджменте», «Технологии управления человеческими ресурсами», «Управление конфликтами и стрессами на предприятии», прохождения практик «Научно-исследовательская работа», «Ознакомительная практика», «Практика по профилю профессиональной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:
– способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать
– функции менеджмента сферы услуг;
– основные характеристики корпоративной культуры как фактора упешного развития организации сферы услуг;

уметь
– определять основные процессы управления качеством в организации сферы услуг;
– применять цифровые средства менеджмента сферы услуг;

владеть
– принципами управления организацией сферы услуг;
– принципами ораганизации командной работы на предприятии сервиса.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 3,
общая трудоёмкость дисциплины в часах – 108 ч. (в т.ч. аудиторных часов – 12 ч., СРС – 96 ч.),
распределение по семестрам – 1 курс, лето,
форма и место отчётности – зачёт (1 курс, лето).

5. Краткое содержание дисциплины

Теоретические основы менеджмена сферы услуг.
Сущность и особенности сферы услуг как объекта управления. Принципы эффективного менеджмента в сфере услуг. Основные тенденции развития сферы услуг. Качество услуг. Классификации услуг.

Современный менеджмент сферы услуг.
Услуги на мировом рынке. Модели массового обслуживания. Цифровые средства менеджмента сферы услуг. Управление персоналом организаций сферы услуг. Корпоративная культура предприятия сервиса. Формирование сервисной системы. Маркетинг организаций сферы услуг.

6. Разработчик

Латышев Денис Валентинович, кандидат педагогических наук, доцент кафедры управления персоналом и экономики в сфере образования ФГБОУ ВО "ВГСПУ".