

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 20.04.2025 14:43:09  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра экономики и управления

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий  
Квалификация выпускника: Бакалавр  
Форма обучения: очная  
Год набора – 2025

Челябинск 2025

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент в сервисной деятельности» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514).

Автор–составитель: Шагеев Д.А.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики и управления. Протокол № 09 от 28.04.2025 г.

Заведующий кафедрой экономики и управления,  
кандидат экономических наук, доцент

Е.Г. Бодрова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	5
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	12
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	12
8. Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	13
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	13
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	14
11. Материально–техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	15

# 1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

## 1.1. Наименование дисциплины

Менеджмент в сервисной деятельности

## 1.2. Цель дисциплины

Формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области менеджмента в сервисной деятельности.

## 1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- использование на практике основных положений и концепций менеджмента, методов управления, принятия эффективных управленческих решений;
- выработка навыков анализа и построения организационных структур управления предприятий сервисной деятельности;
- формирование способности применять на практике знаний о мотивации трудовой деятельности персонала, управлении коллективом, основных функций менеджмента в сервисной деятельности;
- выработка способности применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- использование полученных знаний на практике и в профессиональной деятельности.

# 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент в сервисной деятельности» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисом	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
	ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
	ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Менеджмент в сервисной деятельности» относится к дисциплинам части, обязательной части основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Продюсирование и маркетинг мероприятий».

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа. Дисциплина изучается на 2 курсе, 3 семестр.

#### Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	3 семестр
Общая трудоемкость, ЗЕТ	<b>2</b>	<b>2</b>
Общая трудоемкость, час.	<b>72</b>	<b>72</b>
Аудиторные занятия, час.	34	34
Лекции, час.	18	18
Практические занятия, час.	16	16
Самостоятельная работа	38	38
Курсовая работа	—	—
Контрольные работы	—	—
Контроль	—	—
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	зачет	зачет

### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

#### 5.1. Содержание дисциплины

##### ТЕМА 1. Введение в дисциплину «Менеджмент в сервисной деятельности».

Фундаментальные проблемы менеджмента в сервисе и их специфика. Типы и принципы менеджмента. Предмет, объект и задачи курса. Методы менеджмента. Место и роль менеджмента в системе научных знаний.

##### ТЕМА 2. Методологические основы менеджмента.

Менеджмент и управление: соотношение понятий. Базовые подходы менеджмента: процессный, системный, ситуационный. Основные модели менеджмента: американская и японская. Этика менеджмента.

##### ТЕМА 3. Организация как объект управления.

Понятие организации (фирмы). Классификация организаций по различным признакам. Характеристика и особенности сервисных услуг. Внутренняя и внешняя среда организации (фирмы) и их взаимосвязь. Показатели внутренней и внешней среды организации. Свойства организации как открытой системы. Миссия организации. Жизненный цикл организации.

##### ТЕМА 4. Система управления организацией сервиса.

Субъект и объект управления. Элементы системы управления. Классификация организационных структур управления. Виды структур: линейная, функциональная,

линейно-функциональная, матричная, дивизиональная. Бюрократическая и адаптивная организация. Преимущества и недостатки организационных структур управления. Специфика организационных структур предприятий сервиса.

#### **ТЕМА 5. Функции менеджмента в сервисной деятельности.**

Иерархия управления. Понятие и классификация функций менеджмента. Общие функции управления: планирование, организация, мотивация и контроль, и их особенности на предприятиях сервиса. Стратегия и тактика в менеджменте. Конкретные функции управления.

#### **ТЕМА 6. Методы и стиль управления в сфере сервиса.**

Влияние и власть. Баланс власти. Формы влияния и власти. Понятие авторитета и харизмы. Авторитарный, демократический, либеральный стили управления. Требования к профессиональной компетенции менеджера. Имидж менеджера. Сущность и виды полномочий. Делегирование полномочий. Административные, экономические, социально-психологические методы управления.

#### **ТЕМА 7. Групповая динамика. Руководство и лидерство в менеджменте.**

Понятие классификация групп. Характеристики группы. Механизм формирования групп. Управление человеком и управление группой. Формальные и неформальные группы: признаки и методы управления. Групповые роли. Комитеты как разновидность группового управления. Понятие и виды конфликтов. Причины и последствия конфликтов. Методы управления поведением в конфликтной ситуации. Требования, предъявляемые к лидеру. Руководство, сосредоточенное на работе и на человеке. Основные подходы к лидерству: подход с позиции личных качеств, поведенческий и ситуационный подходы. Модель современного менеджера. Требования к современному менеджеру в индустрии сервиса. Система самоменеджмента и ее основные элементы.

#### **ТЕМА 8. Методы принятия управленческих решений в сервисной деятельности.**

Сущность и необходимость управленческих решений. Классификация управленческих решений. Подходы к принятию решений. Методы разработки управленческих решений. Этапы принятия управленческих решений. Критерии оценки эффективности управленческих решений.

#### **ТЕМА 9. Риск-менеджмент.**

Сущность, основные элементы и виды риска. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса. Управление рисками предприятий сферы сервиса.

## 5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов				
	Общая трудоёмкость	из них			
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	из них	
				Лекции	Практические занятия
3 семестр					
Тема 1. Введение в дисциплину «Менеджмент в сервисной деятельности».	2	-	2	2	-
Тема 2. Методологические основы менеджмента.	8	4	4	2	2
Тема 3. Организация как объект управления.	8	4	4	2	2
Тема 4. Система управления организацией сервиса.	10	6	4	2	2
Тема 5. Функции менеджмента в сервисной деятельности.	10	6	4	2	2
Тема 6. Методы и стиль управления в сфере сервиса.	8	4	4	2	2
Тема 7. Групповая динамика. Руководство и лидерство в менеджменте.	8	4	4	2	2
Тема 8. Методы принятия управленческих решений в сервисной деятельности.	8	4	4	2	2
Тема 9. Риск-менеджмент.	10	6	4	2	2
Итого 3 семестр	72	38	34	18	16
Итого изучено по дисциплине	72	38	34	18	16
Всего зачетных единиц	2				

## 5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	часы	Формируемые компетенции
<b>3 семестр</b>			
Тема 1. Введение в дисциплину «Менеджмент в сервисной деятельности».	1. Сущность и проблемы менеджмента в сервисе. 2. Менеджмент как наука (предмет, объект, задачи). 3. Методы менеджмента в сервисе 4. Место и роль менеджмента в системе научных познаний.	2	ОПК-2
Тема 2. Методологические основы	1. Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте. 2. Основные модели менеджмента.	2	ОПК-2

менеджмента.			
Тема 3. Организация как объект управления.	1. Понятие и типы организаций. 2. Внутренняя и внешняя среда организации. 3. Жизненный цикл организации.	2	ОПК-2
Тема 4. Система управления организацией сервиса.	1. Элементы системы управления организацией сервиса. 2. Понятие и виды организационных структур. 3. Принципы построения организационных структур управления и этапы ее совершенствования. 4. Организационные структуры управления предприятий сервиса.	2	ОПК-2 ОПК-7
Тема 5. Функции менеджмента в сервисной деятельности.	1. Понятие и классификация функций менеджмента. 2. Планирование как функция менеджмента и ее особенности в сфере сервиса. 3. Организация как функция менеджмента и ее особенности в сфере сервиса. 4. Мотивация как функция менеджмента и ее особенности в сфере сервиса. 5. Контроль как функция менеджмента и ее особенности в сфере сервиса.	2	ОПК-2 ОПК-7
Тема 6. Методы и стиль управления в сфере сервиса.	1. Понятие, виды и источники власти. 2. Понятие авторитета и харизмы. 3. Классификация стилей управления. 4. Методы управления.	2	ОПК-2
Тема 7. Групповая динамика. Руководство и лидерство в менеджменте.	1. Понятие и виды групп. 2. Механизм формирования и управления группой. 3. Природа, функции и типология конфликтов. 4. Причины и методы управления конфликтами. 5. Лидерство. Требования, предъявляемые к лидеру. Модель современного менеджера сервисной организации.	2	ОПК-2 ОПК-7
Тема 8. Методы принятия управленческих решений в сервисной деятельности.	1. Управленческие решения и их особенности. Классификация управленческих решений. 2. Процесс и методы разработки управленческих решений. 3. Критерии оценки эффективности управленческих решений.	2	ОПК-2 ОПК-7
Тема 9. Риск-менеджмент.	1. Сущность, основные элементы и виды риска. 2. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса. 3. Управление рисками предприятий сферы сервиса.	2	ОПК-2



#### 5.4. Практические занятия

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
<b>3 семестр</b>				
Тема 2. Методологические основы менеджмента.	3. Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте. 4. Основные модели менеджмента.	2	ОПК-2	Таблица; Устный ответ.
Тема 3. Организация как объект управления.	1. Понятие и типы организаций. 2. Внутренняя и внешняя среда организации. 3. Жизненный цикл организации.	2	ОПК-2	Решение открытых задач; Устный ответ; Решение открытых задач (практических задач); Выборочная проверка задания (таблица).
Тема 4. Система управления организацией сервиса.	1. Элементы системы управления организацией сервиса. 2. Понятие и виды организационных структур. 3. Принципы построения организационных структур управления и этапы ее совершенствования. 4. Организационные структуры управления предприятий сервиса.	2	ОПК-2 ОПК-7	Таблица; Устный ответ; Решение практических задач.
Тема 5. Функции менеджмента в сервисной деятельности.	1. Понятие и классификация функций менеджмента. 2. Планирование как функция менеджмента и ее особенности в сфере сервиса. 3. Организация как функция менеджмента и ее особенности в сфере сервиса. 4. Мотивация как функция менеджмента и ее особенности в сфере сервиса. 5. Контроль как функция менеджмента и ее особенности в сфере	2	ОПК-2 ОПК-7	Решение практических задач; Доклады; Устный ответ; Решение открытых задач (практических задач).

	сервиса.			
Тема 6. Методы и стиль управления в сфере сервиса.	1. Понятие, виды и источники власти. 2. Понятие авторитета и харизмы. 3. Классификация стилей управления. 4. Методы управления.	2	ОПК-2	Решение открытых задач; Таблица; Дискуссия; Выборочная проверка задания (таблица, тест).
Тема 7. Групповая динамика. Руководство и лидерство в менеджменте.	1. Понятие и виды групп. 2. Механизм формирования и управления группой. 3. Природа, функции и типология конфликтов. 4. Причины и методы управления конфликтами. 5. Лидерство. Требования, предъявляемые к лидеру. Модель современного менеджера сервисной организации.	2	ОПК-2 ОПК-7	Устный ответ; Доклады; Таблица; Деловая игра.
Тема 8. Методы принятия управленческих решений в сервисной деятельности.	1. Разработка алгоритма разработки и реализации управленческого решения (на примере решения о формировании ассортимента услуг предприятия сервиса). 2. Письменное тестирование по данной теме.	2	ОПК-2 ОПК-7	Выборочная и дистанционная проверка задания; Решение открытых задач; Тестирование.
Тема 9. Риск-менеджмент.	1. Сущность, основные элементы и виды риска. 2. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса. 3. Управление рисками предприятий сферы сервиса.	2	ОПК-2	Устный ответ; Таблица.

### 5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	часы	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
<b>3 семестр</b>				
Тема 2. Методологические основы менеджмента.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Работа с терминологией по теме лекции. 3. Составление таблицы сравнения школ научного управления и	4	ОПК-2	Таблица; Устный ответ на практическом занятии; Самостоятельная работа, включающая теоретическую

	классической школы управления.			часть и аналитическую работу.
Тема 3. Организация как объект управления.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Работа с терминологией. 3. Выбор ОПФ предприятия по заданным условиям. 4. Характеристика организационных форм хозяйственной деятельности (таблица).	4	ОПК-2	Устный ответ на практическом занятии; Практическое задание; Таблица.
Тема 4. Система управления организацией сервиса.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Работа с терминологией. 3. Составление таблиц преимуществ и недостатков организационных структур.	6	ОПК-2 ОПК-7	Устный ответ на практическом занятии; Таблицы.
Тема 5. Функции менеджмента в сервисной деятельности.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Изучение теорий мотивации их практического применения. 3. Подготовка докладов.	6	ОПК-2 ОПК-7	Устный ответ на практическом занятии; Доклады
Тема 6. Методы и стиль управления в сфере сервиса.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Составление таблиц. 3. Работа с терминологией. 4. Подборка тестов на выявление личностных качеств, определяющих стиль управления.	4	ОПК-2	Проверка домашнего задания (таблица, тесты); Дискуссия на практическом занятии.
Тема 7. Групповая динамика. Руководство и лидерство в менеджменте.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Работа с терминологией. 3. Изучение методик оценки уровня сплоченности группы. 4. Подготовка к деловой игре.	4	ОПК-2 ОПК-7	Самостоятельная работа, включающая теоретическую часть и аналитическую работу; Проверка домашнего задания (методики).
Тема 8. Методы	1. Изучение лекционного	4	ОПК-2	Письменный тест;

принятия управленческие решений в сервисной деятельности.	материала по теме. 2.Работа с терминологией 3.Подготовка к тестированию.		ОПК-7	Самостоятельная работа, включающая теоретическую часть и аналитическую работу.
Тема 9. Риск-менеджмент.	1.Изучение лекционного материала по теме. 2.Работа с терминологией. 3. Решение практических задач.	6	ОПК-2	Решение практических задач; Устный ответ на практическом занятии.

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее – ФОС) по дисциплине «Менеджмент в сервисной деятельности» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Иванова И.А. Менеджмент: учебник и практикум для вузов / И.А. Иванова, А.М. Сергеев. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 327 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560223> (дата обращения: 22.04.2025).

2.Каменева С.Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг: учебник для вузов / С. Е. Каменева. — Москва: Юрайт, 2025. — 76 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568289> (дата обращения: 22.04.2025).

3. Феденева И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 205 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562360> (дата обращения: 22.04.2025).

### **Дополнительные источники (при необходимости)**

1. Менеджмент: учебник для вузов / Ю. В. Кузнецов [и др.]; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 595 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560488> (дата обращения: 22.04.2025).

2. Менеджмент: учебник и практикум для вузов / И. Н. Шапкин [и др.]; под общей редакцией И. Н. Шапкина. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 589 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568543> (дата обращения: 22.04.2025).

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО–ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

### **Электронные образовательные ресурсы**

1. Официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации: <http://www.minfin.ru>
2. Образовательный портал по экономике // [Электронный ресурс]: <http://economics.ru>
3. Экспертно-аналитический канал // [Электронный ресурс]: <http://expert.ru>
4. Официальный сайт Банка России // [Электронный ресурс]: <http://cbr.ru>
5. Электронная библиотека // [Электронный ресурс]: <http://elibrary.ru>
6. Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru>.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В мировой рыночной экономике в последнее время все большее значение приобретает рынок услуг, представляющий собой сложную систему, основной задачей которой является удовлетворение потребностей населения в услугах. Особая роль принадлежит в этом сервису. В условиях рынка и конкуренции успешная деятельность предприятий сферы сервиса возможна лишь при правильном управлении ими. Менеджмент в сервисе способствует формированию общей и научной культуры обучающегося, обеспечивает профессиональную подготовку студентов, развивает практические навыки управления организациями сервиса. Изучение дисциплины «Менеджмент в сервисной деятельности» в вузе нацелено на развитие интеллектуальных (рефлексии и пр.) качеств на основе изучения концепций менеджмента, наследия и достижений мировых и отечественных школ управления. Курс менеджмент в сервисе является базовым (обязательным для изучения) в рабочем учебном плане подготовки бакалавра по направлению 43.03.01 Сервис.

**Цель дисциплины** - формирование системы знаний по основным проблемам управления.

**Основные задачи дисциплины** – овладеть системой методов управления, мотивации и стимулирования труда персонала в сфере сервиса, принципов построения организационных структур управления, процедур принятия эффективных управленческих решений, функций менеджмента; применять научно-управленческую методологию и категориальный аппарат в исследовательской деятельности; развить способность самостоятельного анализа и осмысления управленческих проблем.

**Структура дисциплины** включает в себя лекционные, практические занятия и самостоятельную работу обучающихся.

Для организации самостоятельной работы предназначен фонд оценочных средств по дисциплине «Менеджмент в сервисной деятельности», в котором содержатся описание заданий, методические рекомендации к их выполнению, списки учебной, справочной и дополнительной литературы, тест для самоконтроля, а также вопросы к экзамену.

При самостоятельном изучении менеджмента в сервисе необходимо заранее составить тезисный план подготовки к вопросам, относящимся к основным разделам дисциплины:

- прочитать основные понятия и логику изложения тем в лекционном материале;
- ознакомиться с рекомендуемой литературой по разделу дисциплины;
- подготовить таблицу с определениями, методами, процессами изучаемой темы;

- провести самотестирование;
- выполнить практическое задание.

Для выступления, на практических занятиях обучающиеся готовят сообщения (мультимедийные презентации), которые заслушиваются и обсуждаются в группе. Доклады в монологической (или диалогической) форме развивают навыки работы с аудиторией, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, используют методы и средства рефлексии для интеллектуального развития, повышения культурного уровня и профессиональной компетентности. Для любой формы самостоятельной работы важно развивать навыки освоения научного (учебного) материала, умение изложить результаты своих интеллектуальных усилий и в логически корректной форме представить их.

При подготовке к зачету следует обратить внимание на содержание основных тем дисциплины, определение основных понятий курса.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды самостоятельные работы студентов:

- подготовка устный ответ на практическом занятии;
- подготовка домашнего задания (таблица, мультимедиа-презентация и т.д.);
- письменный анализ конкретной производственной ситуации;
- работа с конспектом лекций;
- работа с основными понятиями и категориями менеджмента в сервисе;
- работа с таблицами сравнений;
- подготовка докладов и информационных сообщений.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МО–ДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

### ***Перечень информационных технологий:***

Платформа для презентаций Microsoft Powerpoint;  
Онлайн платформа для командной работы Miro;  
Текстовый и табличный редактор Microsoft word;  
Портал института <http://portal.midis.info>

### ***Перечень программного обеспечения:***

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)

Mozilla Firefox  
Adobe Reader

ESET Endpoint Antivirus  
 Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery  
 id700549166)  
 Microsoft™ Office®  
 Google Chrome  
 «Балаболка»  
 NVDA.RU

### **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

«Гарант аэро»  
 КонсультантПлюс  
 Научная электронная библиотека «Elibrary.ru».

#### **Сведения об электронно–библиотечной системе**

№ п/п	Основные сведения об электронно–библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно–библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>

### **11. МАТЕРИАЛЬНО–ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Кабинет экономики и менеджмента. Кабинет маркетинга, теории бухгалтерского учета № 125 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	Компьютер Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска меловая 3-х створчатая Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
2.	Кабинет менеджмента и управления персоналом № 212 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных	Компьютер Колонки Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Шкафы индивидуальные для одежды

	консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	<p>Шкафы для учебников</p> <p>Кондиционер</p> <p>Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
3.	Библиотека. Читальный зал № 122	<p>Автоматизированные рабочие места библиотекарей</p> <p>Автоматизированные рабочие места для читателей</p> <p>Принтер</p> <p>Сканер</p> <p>Стеллажи для книг</p> <p>Кафедра</p> <p>Выставочный стеллаж</p> <p>Каталожный шкаф</p> <p>Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)</p> <p>Стенд информационный</p> <p>Условия для лиц с ОВЗ:</p> <p>Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ</p> <p>Линза Френеля</p> <p>Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>Клавиатура с нанесением шрифта Брайля</p> <p>Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ</p> <p>Световые маяки на дверях библиотеки</p> <p>Тактильные указатели направления движения</p> <p>Тактильные указатели выхода из помещения</p> <p>Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения</p> <p>Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля</p> <p>Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>