

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»**

Направление подготовки  
43.03.01 Сервис  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Экономика предприятий сервиса

Форма обучения  
заочная


Гатчина  
2017

Рабочая программа по дисциплине «Менеджмент в сервисе» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 направленность (профиль) образовательной программы – Экономика предприятий сервиса

Уровень бакалавриата


Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

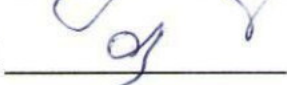
Разработчик: доцент кафедры менеджмента ,к.соц.н.,

доцент  /Жиленко С.А.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента  
«26» августа 2017 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  Чумаков В.Н.

Руководитель ОП  / Селиванова Л.А.

## Содержание

	стр.
1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических 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 или астрономических часов и видов учебных занятий.....	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	8
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	9
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	9
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	10
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	13
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.....	14
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	15
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	16
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	16
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	18
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	19

## 1. Пояснительная записка

Курс «*Менеджмент в сервисе*» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 «*Сервис*».

*Целью* преподавания дисциплины является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области менеджмента, позволяющих организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, использовать современные методы управления при организации процесса сервиса.

Задачи изучения дисциплины состоят в формировании у студентов необходимых знаний по следующим вопросам:

- изучение теоретико-методологических основ менеджмента;
- усвоение общих закономерностей, принципов, функций и методов организации производственного процесса в сервисе;
- изучение технологии управления в сфере сервиса, ресурсов и средств, используемых в процессе сервиса;
- освоение современных методов управления при организации процесса сервиса;
- освоение навыков оценки и выбора оптимальных управленческих решений в области организации сервиса включая выбор ресурсов и средств.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «*Менеджмент в сервисе*» участвует в формировании следующей компетенции:

ОПК-3 - готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p><b>знать:</b> принципы и методы организации производственного процесса в сервисе; требования к управленческим решениям; основные категории менеджмента; роль и значение управленческой информации; функции менеджера и содержание его деятельности; поведенческую стратегию и технику менеджмента; социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе. Ресурсы и средства, используемые в процессе организации сервиса</p> <p><b>уметь:</b> использовать современные методы управления при организации процесса сервиса; определять эффективность при выборе и организационных решений, ресурсов и средств сервиса с учётом требований потребителя.</p> <p><b>владеть:</b> навыками оценки и выбора оптимальных управленческих решений в области организации сервиса включая выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя; управленческими методами</p>
---	---

	повышения конкурентоспособности предприятия сервиса.
--	--

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина *Б1.Б.11 «Менеджмент в сервисе»* является дисциплиной базовой части учебного плана подготовки студентов по направлению *43.03.01 - Сервис*.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ОПК-3	Документооборот в организациях сервиса	Дисциплина является последней в формировании данной компетенции

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины *«Менеджмент в сервисе»* составляет 3 зачетных единиц или 108 академических часов.

Курс		№ 3
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3
Контактная работа	Лекции	6
	Практические занятия	6
Самостоятельная работа		93
Вид промежуточной аттестации	Экзамен/контр.работа	2/1

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лабор. занятия	самост. работа	
3 курс							
1.	Менеджмент: основные понятия и определения	11	1	1		9	Понятие и сущность менеджмента. Современные концепции и подходы к менеджменту. Функции менеджера и содержание его деятельности. Мотивация как функция менеджмента. Координация и регулирование как функция менеджмента. Контроль как функция менеджмента. Особенности функций менеджмента на предприятиях сервиса. Принципы, цели и структура менеджмента.
2.	Эволюция теории и практики менеджмента	11	0,5	0,5		10	Эволюция управления. Школы управления. Научная школа. Классическая (административная) школа управления. Школа человеческих отношений и поведенческих наук. Количественная школа. Современные подходы к управлению. Процессный подход в менеджменте. Системный подход в менеджменте. Ситуационный подход в менеджменте. Развитие теории управления в России.
3.	Специфика менеджмента в системе сервиса. Управление ресурсами и средствами предприятия сервиса.	10	0,5	0,5		9	Теоретические основы сервисной деятельности. Основные подходы к пониманию сущности сервиса. Понятие целей и задач сервисного предприятия. Система целей организации. Дерево целей сервисной организации. Внутренняя и внешняя среда предприятий сферы сервиса. Стратегии организации в

						сфере сервиса. Управление ресурсами и средствами предприятия сервиса.
4.	Организационные и управленческие отношения на предприятиях сервиса	10	0,5	0,5	10	Коллектив и его особенности. Группа и групповая динамика. Взаимодействие человека и организационного окружения. Поведенческая стратегия и техника менеджмента. Социально - психологические аспекты менеджмента в сервисе. Адаптация человека к организационному окружению. Управление конфликтами и стрессами. Руководство коллективом на предприятиях сервиса. Влияние, власть, лидерство.
5.	Методы принятия решений в сфере сервиса. Организация процесса сервиса. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	10	0,5	0,5	10	Управленческое решение и его особенности. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений на предприятиях сервиса. Организация процесса сервиса. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
6.	Система коммуникаций на предприятиях сервиса.	10	0,5	0,5	9	Понятие, значение и классификация коммуникаций. Функции коммуникаций на предприятиях сервиса. Культура сервиса. Элементы процесса коммуникации. Этапы процесса коммуникации. Виды коммуникаций.
7.	Организационная культура в менеджменте	10	0,5	0,5	9	Понятие организационной культуры. Факторы организационной культуры на предприятиях сервиса. Ценности и нормы. Методы поддержания организационной культуры. Управление организационной культурой.
8.	Труд менеджера в управлении организацией	10	0,5	0,5	9	Содержание и особенности управленческого труда в организациях сервиса. Характер труда менеджера. Функции менеджера и содержание его деятельности; Требования к труду менеджера и к его личностным и профессиональным качествам. Компетентность менеджера. Организация проведения деловых совещаний и переговоров.

						Эффективность труда менеджера.
9.	Риск-менеджмент	10	0,5	0,5	9	Сущность, основные элементы и виды риска. Основные причины и факторы предпринимательских рисков в сфере сервиса. Управление рисками на предприятиях сервиса.
10	Антикризисное управление организацией	10	0,5	0,5	9	Признаки спада в организации. Антикризисные стратегии. Факторы, влияющие на выбор стратегии. Реинжиниринг. Управление изменениями в организации. Осуществление программы изменения. Управленческие методы повышения конкурентоспособности предприятия.
Экзамен				2	-	
Контр. работа				1	10	
Итого		108	6	9	-	93

#### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак.часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	31	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации	31	Представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену, итоговый тест, ситуационные задачи)	31	Устное собеседование,

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

- 1) Менеджмент: Учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 5-е изд., стер. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 576 с.: <http://znanium.com/bookread2.php?book=373936>



2) Менеджмент: Учебное пособие / В.Д. Дорофеев, А.Н. Шмелева, Н.Ю. Шестопап. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 440 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). <http://znanium.com/bookread2.php?book=330278>

3) Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=765602>

4) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Менеджмент в сервисе»

## **7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

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

*ОПК-3. Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя*

#### **Этапы формирования компетенции**

1 этап	2 этап
Документооборот в организациях сервиса (2 курс)	<b>Менеджмент в сервисе (3 курс)</b>
	Маркетинг в сервисе (3 курс)

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания Компетенц ии	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения				
		Оценка «неудовлетворительно» (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» (70-84 балла)	Оценка «отлично» (85-100 баллов)	
2 этап						
Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	ОПК-3	<b>Знать:</b> - принципы и методы организации производственного процесса в сервисе; - требования к управленческим решениям; - основные категории менеджмента; - роль и значение управленческой информации; - функции менеджера и содержание его деятельности; - поведенческую стратегию и технику менеджмента; - социально- психологические аспекты менеджмента в сервисе;	Не знает: - принципов и методов организации производственного процесса в сервисе; - требований к управленческим решениям; - основных категорий менеджмента; - роли и значения управленческой информации; - функций менеджера и содержания его деятельности; - поведенческую стратегию и технику менеджмента; -социально-психологических аспектов менеджмента в сервисе; - ресурсов и средств, используемых в процессе организации сервиса	Демонстрирует частич- ные знания без грубых ошибок: - принципов и методов организации производственного процесса в сервисе; - требований к управленческим решениям; - основных категорий менеджмента; - роли и значения управленческой информации; - функций менеджера и содержания его деятельности; - поведенческую стратегию и технику менеджмента; - социально- психологических	Знает достаточно в базовом объеме: - принципов и методов организации производственного процесса в сервисе; - требований к управленческим решениям; - основных категорий менеджмента; - роли и значения управленческой информации; - функций менеджера и содержания его деятельности; - поведенческую стратегию и технику менеджмента; - социально- психологических аспектов менеджмента в	Демонстрирует высокий уровень знаний: - принципов и методов организации производственного процесса в сервисе; - требований к управленческим решениям; - основных категорий менеджмента; - роли и значения управленческой информации; - функций менеджера и содержания его деятельности; - поведенческую стратегию и технику менеджмента; - социально- психологических аспектов менеджмента в

	- ресурсы и средства, используемые в процессе организации сервиса		аспектов менеджмента в сервисе; - ресурсов и средств, используемых в процессе организации сервиса	сервисе; - ресурсов и средств, используемых в процессе организации сервиса	сервисе; - ресурсов и средств, используемых в процессе организации сервиса
	<b>Уметь:</b> - использовать современные методы управления при организации процесса сервиса; - определять эффективность при выборе и организационных решений, ресурсов и средств сервиса с учётом требований потребителя.	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при: - использовании современных методов управления при организации процесса сервиса; - определении эффективности при выборе и организационных решений, ресурсов и средств сервиса с учётом требований потребителя.	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: - использовании современных методов управления при организации процесса сервиса; - определении эффективности при выборе и организационных решений, ресурсов и средств сервиса с учётом требований потребителя.	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: - использовании современных методов управления при организации процесса сервиса; - определении эффективности при выборе и организационных решений, ресурсов и средств сервиса с учётом требований потребителя.	Демонстрирует высокий уровень умений при: - использовании современных методов управления при организации процесса сервиса; - определении эффективности при выборе и организационных решений, ресурсов и средств сервиса с учётом требований потребителя.
	<b>Владеть:</b> - навыками оценки и выбора оптимальных управленческих решений в области организации сервиса включая выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя; - управленческими методами повышения конкурентоспособнос	Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения: - навыками оценки и выбора оптимальных управленческих решений в области организации сервиса включая выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя; - управленческими методами повышения конкурентоспособности	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок - навыками оценки и выбора оптимальных управленческих решений в области организации сервиса включая выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя; - управленческими методами повышения	Владеет базовыми приемами: - навыками оценки и выбора оптимальных управленческих решений в области организации сервиса включая выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя; - управленческими методами повышения конкурентоспособности	Демонстрирует владения на высоком уровне: - навыками оценки и выбора оптимальных управленческих решений в области организации сервиса включая выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя; - управленческими методами повышения конкурентоспособности

		ти предприятия сервиса.	предприятия сервиса.	конкурентоспособности предприятия сервиса.	предприятия сервиса.	предприятия сервиса.
--	--	----------------------------	----------------------	---	----------------------	----------------------

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра менеджмента</b></p> <p><b>БИЛЕТ № 1</b></p> <p><u>По дисциплине «Менеджмент в сервисе»</u> <u>2017-2018 уч</u> <u>год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классическая (административная) школа управления.</li> <li>2. Управленческое решение и его особенности на предприятиях сервиса.</li> </ol> <p><u>Практико-ориентированное задание :</u></p> <p>Изучить и проанализировать производственную ситуацию «Форд вчера, сегодня и завтра».</p> <p>Дать развернутый обоснованный ответ на вопрос: Какие принципы управления (по А. Файолю) использовались Г. Фордом при управлении фирмой «Форд мотор»?</p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра менеджмента</b></p> <p><b>БИЛЕТ № 2</b></p> <p><u>По дисциплине «Менеджмент в сервисе»</u> <u>2017-2018 уч</u> <u>год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Школа человеческих отношений и поведенческих наук;</li> <li>2. Лидер и менеджер: отличительные черты, динамика поведения;</li> </ol> <p><u>Практико-ориентированное задание :</u></p> <p>Изучить и проанализировать производственную ситуацию «Привычное место».</p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p><b>Кафедра менеджмента</b></p> <p><b>БИЛЕТ № 3</b></p> <p><u>По дисциплине «Менеджмент в сервисе»</u> <u>2017-2018 уч</u> <u>год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Количественная школа менеджмента;</li> <li>2. Классификация управленческих решений;</li> </ol> <p><u>Практико-ориентированное задание :</u></p> <p>Внимательно прочитайте описание практической ситуации и ответьте на вопросы.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Насколько велика роль менеджера в создании системы мотивации труда персонала?</li> <li>2. Какие факторы мотивации (кроме заработной платы) вам известны?</li> </ol>

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

**Экзамен с оценкой 5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;

демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;

способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;  
владеют понятийным аппаратом;  
демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;  
подтверждают теоретические постулаты примерами из практики.

**Экзамен с оценкой 4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают твёрдое знание программного материала;  
усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;  
способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;  
допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

**Экзамен с оценкой 3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;  
в целом усвоили основную литературу;  
допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

**Экзамен с оценкой 2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;  
допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;  
демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература:**

1) Менеджмент: Учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 5-е изд., стер. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 576 с.: <http://znanium.com/bookread2.php?book=373936>

2) Менеджмент: Учебное пособие / В.Д. Дорофеев, А.Н. Шмелева, Н.Ю. Шестоपाल. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 440 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). <http://znanium.com/bookread2.php?book=330278>

3) Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=765602>

**б) дополнительная литература:**

- 1) Басовский Л. Е. Менеджмент: Учебное пособие / Л.Е. Басовский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=428644>
- 2) Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>
- 3) Переверзев М. П. Менеджмент в сфере культуры и искусства: Учебное пособие / М.П. Переверзев, Т.В. Косцов; Под ред. М.П. Переверзева. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 192 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=347695>

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

- 1) Корпоративный менеджмент. <http://www.cfin.ru>
- 2) Портал электронных средств массовой информации для предпринимателей. Деловая пресса. <http://www.businesspress.ru/>
- 3) Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». <http://ecsocman.edu.ru>
- 4) Электронная библиотека HR-специалистов. <http://www.hrm.ru/>

**10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического



занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Менеджмент в сервисе» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного

решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Менеджмент в сервисе*» представлены в ФОММ.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Рекомендуется при подготовке использовать электронные библиотечные системы, а также специализированные сайты сети Internet.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
3. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

**12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Количество</b>
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41 (ул. Рощинская, 5)	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17
3.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория информационных технологий в экономике и управлении /Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы №30 (ул. Рощинская, 5)	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 30	1
	мультимедийный проектор № 30	1
	компьютер с программным обеспечением № 30	16

Пронумеровано и  
прошито 10 листов

Зав. УМО

