

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к802) Международные коммуникации,
сервис и туризм

 Щекина Е.Г., канд.
культурологии, доцент

07.06.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Менеджмент в сфере услуг

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Составитель(и): к.э.н., доцент, Ковынева Л.В.

Обсуждена на заседании кафедры: (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от 07.06.2021г. № 10

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 07.06.2021 г. № 10

г. Хабаровск
2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Рабочая программа дисциплины Менеджмент в сфере услуг

разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

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 **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачёты с оценкой 3
контактная работа	68	
самостоятельная работа	76	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Семестр (<Курс>.<Семес тр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	32	32	32	32
Контроль самостоятельной работы	4	4	4	4
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	64	64	64	64
Контактная работа	68	68	68	68
Сам. работа	76	76	76	76
Итого	144	144	144	144

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Менеджмент в системе рыночной экономики. Планирование, организация, мотивация и контроль как основные функции менеджмента на предприятии сферы услуг. Разработка и реализация управленческих решений в сфере услуг. Коммуникация как связующий процесс менеджмента в сфере услуг. Зарубежный опыт менеджмента.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.О.06
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Сервисная деятельность
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Маркетинг в сервисе и туризме
2.2.2	Администрирование деятельности на предприятиях сферы услуг

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

ПК-1: Способность организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса (гостиничного комплекса, предприятий общественного питания, предприятий спортивно-развлекательной сферы)

Знать:
Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания
Уметь:
Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания
Владеть:
Навыками планирования текущей деятельности служб, отделов гостиничного комплекса и предприятия питания

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Знать:
Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
Уметь:
Определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
Владеть:
Навыками контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса

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

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекционные занятия						

1.1	МЕНЕДЖМЕНТ В СИСТЕМЕ РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКИ. Менеджмент как самостоятельный вид профессионально осуществляемой деятельности. Особенности менеджмента на предприятии сферы услуг. /Лек/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1	2	дискуссия
1.2	ПЛАНИРОВАНИЕ КАК ФУНКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ УСЛУГ. Сущность планирования и прогнозирования. Этапы процесса планирования. Виды планов. Цели и задачи. Стратегическое и оперативное планирование. Процесс реализации стратегии. /Лек/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.3	ОРГАНИЗАЦИЯ КАК ФУНКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ УСЛУГ. Делегирование: понятие и виды. Централизация и децентрализация. Виды полномочий. Ответственность. Построение организационных структур. Понятие оргструктуры. Принципы и типы построения организационных структур. Этапы организационного проектирования. /Лек/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.4	МОТИВАЦИЯ КАК ФУНКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ УСЛУГ. Первоначальные концепции мотивации. Первичные и вторичные потребности. Внутренние и внешние вознаграждения. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Мотивация и стимулирование. Особенности стимулирования персонала на предприятии сферы услуг. /Лек/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.5	КОНТРОЛЬ КАК ФУНКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ УСЛУГ. Сущность и смысл контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. Этапы процесса контроля. Поведенческие аспекты контроля. Характеристики и рекомендации по проведению эффективного контроля на предприятии сферы услуг. /Лек/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.6	РАЗРАБОТКА И РЕАЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ. Сущность и виды управленческих решений. Подходы к принятию решений. Этапы рационального решения проблемы. Факторы, влияющие на процесс принятия решения. Особенности принятия решений на предприятии сферы услуг /Лек/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1	0	

1.7	КОММУНИКАЦИЯ КАК СВЯЗУЮЩИЙ ПРОЦЕСС МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ УСЛУГ. Сущность коммуникации и эффективность контроля. Этапы процесса коммуникации. Межличностные и организационные коммуникации. Возможные проблемы и рекомендации по созданию эффективной коммуникации на предприятии сферы услуг . /Лек/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.8	ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ МЕНЕДЖМЕНТА. Особенности внутрифирменного управления в США. Философия японского управления. Характеристика и особенности японских методов управления. Возможности применения зарубежных принципов на предприятиях сервиса в России /Лек/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1	0	
Раздел 2. Практические занятия							
2.1	ЭВОЛЮЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАК НАУЧНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ. Формирование и развитие теории менеджмента. Основные подходы в менеджменте. Представители школ менеджмента /Пр/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.2	ВНУТРЕННЯЯ И ВНЕШНЯЯ СРЕДА ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ. Организация сервиса: сущность, требования, виды, характеристики. Внутренняя среда организации сервиса и ее элементы. Внешняя среда предприятия сферы услуг и ее факторы. Международные организации и их внешняя среда. /Пр/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.3	ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА. Основные принципы менеджмента (по Файоллю). Методы менеджмента: экономические, социально-психологические, организационно-распорядительные (административные). Специфика применения методов менеджмента на предприятии сферы услуг. /Пр/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.4	СТИЛИ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ. Сущность понятия «стиль». Виды стилей в менеджменте и их характеристика: авторитарный, демократический, либеральный /Пр/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	дмскуссия
2.5	СТРАТЕГИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ. Понятие стратегии. Факторы выбора стратегий предприятием сферы услуг. SWOT-анализ. PEST-анализ /Пр/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

2.6	МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ. Подходы к определению методов принятия управленческих решений. Интуитивные решения, решения, основанные на суждениях; рациональные решения (на основе анализа). Неформальные, коллективные, количественные. Индивидуальные стили принятия решений. /Пр/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	диспут
2.7	ВЛАСТЬ, ВЛИЯНИЕ И ЛИДЕРСТВО. Менеджер и лидер. Сущность лидерства. Различные подходы (теории) к изучению лидерства. Сущность и формы власти. Понятие «баланс власти». /Пр/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.8	ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ. Группы и их значимость. Формальные и неформальные группы. Развитие неформальных групп и их характеристики. Эффективное управление неформальной группой. Конфликт: сущность, типы и причины возникновения. Конфликт как процесс. Методы управления и разрешения конфликтных ситуаций. /Пр/	3	4	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Раздел 3. Самостоятельная работа							
3.1	Работа с литературными и Internet-источниками, электронными библиотеками /Ср/	3	68	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
3.2	Подготовка к рубежному контролю /Ср/	3	8	ОПК-2 ПК-1	Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1		Основы менеджмента	Москва: Юнити-Дана, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118632

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Петелин В. Г.	Основы менеджмента выставочной деятельности	Москва: Юнити-Дана, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116636
Л2.2	Скобкин С.С.	Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие для вузов	Москва: Магистр, 2011,

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

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Ковынева Л.В.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Метод. указания	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2007,

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Электронный каталог НТБ ДВГУПС	http://ntb.festu.khv.ru
Э2	Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru
Э3	ЭБС "Киберленинка"	www.cyberleninka.ru

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

6.3.1 Перечень программного обеспечения

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415

Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

Zoom (свободная лицензия)

Free Conference Call (свободная лицензия)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

Профессиональная база данных, информационно-справочная система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>

Профессиональная база данных, информационно-справочная система Техэксперт/Кодекс - <http://www.cntd.ru>

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
3241	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска, тематические плакаты
2402	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели: столы, стулья, меловая доска, интерактивная доска
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
423	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
1303	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3317	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3322	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ

В рамках самостоятельной подготовки особое внимание должно быть уделено работе с информационными материалами. Ввиду обилия информации и насыщенности книжного рынка, в ходе самоподготовки возникает необходимость осваивать методику поиска литературы и оценки содержащейся в ней информации. Наиболее традиционными и привычными являются следующие способы поиска информационных материалов: работа с библиографическими изданиями в библиотеках; изучение специальных выпусков отсылок к литературе, систематизированных по отраслям экономики, разделам, либо конкретным проблемам; использование библиотечных каталогов, которые в настоящее время представлены преимущественно в виде компьютерной информации.

Выделяют несколько способов оценки научного текста: во-первых, определение предназначенности работы - полемическая, альтернативная, остро критическая, традиционная; во-вторых, сопоставление даты издания книги или журнала и изменений в экономической, политической, социальной и др. сфере государства, учитывая тенденции развития науки (например, выбирая учебник желательно руководствоваться именно этим способом); в-третьих, сопоставление хотя бы нескольких литературных источников, для того, чтобы в полной мере оценить степень разработанности и изученности рассматриваемого объекта и предмета; в-четвертых, консультирование с ведущим преподавателем по вопросам того или иного издания. Обязательный элемент самостоятельной работы с информационными материалами – подготовка доклада.

ПОДГОТОВКА К ЗАЧЕТУ

Подготовка происходит посредством изучения вопросов, выносимых на лекционные и практические занятия, а также по представленным в ОМ вопросам зачету. Студенту рекомендуется также в начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;

- тематическими планами практических занятий;
- учебниками, пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

Подготовка к зачету осуществляется по вопросам, приведенным в ОМ.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть в процессе освоения дисциплины. Систематическое выполнение учебной работы на практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДОТ. Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ.

Для **ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** предусмотрена возможность выполнения заданий дистанционно по FCC. Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.