

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

24.05.2022

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 11.05.2022г. № 12

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 24.05.2022 г. № 5

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 | |
|--|----------------|-----|-------|-----|
| | 17 5/6 | | | |
| 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**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.

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

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 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 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 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 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 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 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 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 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 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 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 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 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 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|------------|-------------------------------|---|-----------|
| 1.8 | <p>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/</p> | 3 | 4 | ОПК-2 ПК-1 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |
| Раздел 2. Практические занятия | | | | | | | |
| 2.1 | <p>ЭВОЛЮЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАК НАУЧНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ. Формирование и развитие теории менеджмента. Основные подходы в менеджменте. Представители школ менеджмента /Пр/</p> | 3 | 4 | ОПК-2 ПК-1 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.2 | <p>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/</p> | 3 | 4 | ОПК-2 ПК-1 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.3 | <p>ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА. Основные принципы менеджмента (по Файоло). Методы менеджмента: экономические, социально-психологические, организационно-распорядительные (административные). Специфика применения методов менеджмента на предприятии сферы услуг. /Пр/</p> | 3 | 4 | ОПК-2 ПК-1 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.4 | <p>СТИЛИ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ. Сущность понятия «стиль». Виды стилей в менеджменте и их характеристика: авторитарный, демократический, либеральный /Пр/</p> | 3 | 4 | ОПК-2 ПК-1 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 2 | дискуссия |
| 2.5 | <p>СТРАТЕГИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ. Понятие стратегии. Факторы выбора стратегий предприятием сферы услуг. SWOT-анализ. PEST-анализ /Пр/</p> | 3 | 4 | ОПК-2 ПК-1 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.6 | <p>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/</p> | 3 | 4 | ОПК-2 ПК-1 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 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 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 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 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |
| Раздел 3. Самостоятельная работа | | | | | | | |
| 3.1 | Работа с литературой и подготовка к занятиям /Ср/ | 3 | 68 | ОПК-2 ПК-1 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.2 | Подготовка к зачету с оценкой /Ср/ | 3 | 8 | ОПК-2 ПК-1 | Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 | 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 | Скобкин С.С. | Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие для вузов | Москва: Магистр, 2011, |
| Л2.2 | Петелин В. Г. | Основы менеджмента выставочной деятельности | Москва: Юнити-Дана, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116636 |

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 |

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) |

Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС

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, острокритическая, 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 С ОЦЕНКОЙ

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 ФСС.