Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "06" февраля 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:

Доцент — подпись — О.В. Солдаткина
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
код наименование *личная подпись* Е.В. Шестакова *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись Н.Н. Бигалиева *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись Ю.В. Рожкова *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Солдаткина О.В., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

усвоение основных понятий и категорий менеджмента, формирование системных представлений о менеджменте в сервисе, а также приобретение практических навыков и умений, связанных с осуществлением управленческой деятельности.

Задачи:

− приобретение студентами знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;

− изучение студентами особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, ее содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях;

− выработка у студентов умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи; находить методы их решения, используя глубокие знания теории и практики управления в сочетании с творческим подходом и методами креативного менеджмента, направленными на эффективное использование потенциала сотрудников сервисных предприятий.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.2 История России, Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.Б.18 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.Б.25 Основы научно-исследовательской работы, Б1.Д.Б.26 Деловое общение, Б1.Д.Б.28 Социология и психология управления*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.29 Мотивация трудовой деятельности, Б1.Д.Б.33 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.2 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б1.Д.В.3 Основы предпринимательской деятельности в сервисе, Б1.Д.В.8 Конфликтология, Б1.Д.В.15 Организационное поведение, Б1.Д.В.17 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, ФДТ.1 Организация проектной деятельности в сфере сервиса и туризма*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2-В-1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	**Знать:** цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. **Уметь:** использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса. **Владеть:** методами осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**52,5**	**52,5**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа:	**91,5**	**91,5**
- выполнение курсовой работы (КР);	+	
- написание реферата (Р); *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.)*		
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретические основы менеджмента в сервисе	22	6	2		14
2	Организационные отношения в системе менеджмента сервиса	32	8	4		20
3	Процесс принятия решений и развитие организации	28	6	2		20
4	Мотивационные, регулирующие и контролирующие аспекты менеджмента в сервисе	32	8	4		20
5	Организационно-управленческие отношения менеджмента в сервисе	30	6	4		20
	Итого:	144	34	16		94
	Всего:	144	34	16		94

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 раздел. Теоретические основы менеджмента в сервисе.

Введение. Основы менеджмента в сфере серв8са Общее управление и менеджмент. Понятие «менеджмент». Соотношение понятий «менеджмент», «управление», «сервис». Сущность и содержание менеджмента сервиса. Цель и задачи менеджмента сервиса. Методологические основы менеджмента сервиса: теоретические и практические знания в области управления. Основные виды менеджмента: по признаку содержания, по признаку объекта. Субъект и объект управления. Функции менеджмента сервиса. Системная модель менеджмента. Закономерности управления различными системами. Формы организации системы менеджмента сервиса. Концепции менеджмента сервиса Истоки современной управленческой науки. Подходы на основе выделения различных школ.

Научные школы менеджмента. Школа научного управления (работы Ф.У.Тейлора, Ф.Гилберт, Г.Ганта по совершенствованию и стимулированию труда). Административная школа в управлении: работы А.Файоля, Л.Урвика, М.Вебера, Г.Форда, Л.Гьюлика, Д.Муни и др. об эффективности управления организацией в целом. Универсальные принципы управления: выделение функций управления, построение структуры организации. Школа человеческих отношений и науки о поведении. Работы Фоллетт и Д.Мейо. Движение за человеческие отношения и развитие поведенческих наук. Представители бихевиористского направления – К.Арджирис, Р.Лайкерт, Д.Макгрегор, Ф.Герцберг и др. Наука управления или количественный подход (Р.Акофф, Л.Фон Берталанфи, С.Бир, А.Гольдбергер, Л.Клейн, Р.Люс, Д.Форрестер и др.). Формирование главных принципов количественного подхода на основе кибернетики, общей теории систем и исследования операций. Процессный подход. Системный подход. Ситуационный подход.

2 раздел. Организационные отношения в системе менеджмента сервиса.

Организация в системе менеджмента сервиса Организация – как объект управления. Основные признаки организации. Внешняя и внутренняя среда организации. Основные элементы делового и фонового окружения организации. Среда прямого воздействия. Среда косвенного воздействия. Характеристики внешней среды организации: взаимосвязанность факторов внешней среды, сложность внешней среды, подвижность внешней среды, неопределенность внешней среды. Организации как закрытые и открытые системы. Интеграционные процессы в менеджменте сервиса. Понятие управленческого взаимодействия. Система методов управления в менеджменте сервиса. Классификация методов по характеру воздействия: методы материальной, социальной и властной мотивации. Классификация методов по характеру отношений: экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические, графические методы. Классификация методов по форме выражения: методы дисциплинарные воздействия, стабилизирующие воздействия, распорядительные воздействия. Организационные структуры управления. Структуры системы. Структура производственно-хозяйственной системы. Элементы системы (объекты структуризации) - система управления, предприятие в целом, подразделение предприятия. Управляющие подсистемы (субъекты управления) - функционально-обособленные единицы аппарата управления. Организационные структуры управления. Их разновидности по степени централизации и децентрализации, масштабам, профилю, экономической самостоятельности, формам собственности и др. Организационное проектирование. Жесткие организационные структуры. Адаптивные структуры. Развитие структур управления. «Жизненный цикл» организации. Пути совершенствования организации управления. Делегирование прав и ответственности подчиненным. Коллективное управление. Коммуникации и коммуникационный процесс. Связующие процессы в менеджменте. Основные элементы коммуникационного процесса. Этапы процесса коммуникаций. Основные способы коммуникации. Классификация коммуникаций. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Основные направления совершенствования коммуникаций в организациях. Характеристики системы коммуникационных связей.

3 раздел. Процесс принятия решений и развитие организации.

Управленческие решения в организациях. Классификация управленческих решений. Алгоритмизация процесса выработки и реализации управленческих решений. Стратегические, тактические и оперативные управленческие решения. Количественные и качественные методы прогнозирования и принятия решений. Требования к качеству управленческих решений. Психологические феномены процесса принятия решений. Роль индивидуальных качеств менеджера в процессе принятия управленческих решений. Применение современных информационных технологий для бизнес – моделирования процессов. Стратегическое и инновационное развитие организации. Стратегическое управление. Планирование стратегий. Функции и выгоды стратегического планирования. Управленческое обследование внутренних сильных и слабых сторон организации. Изучение стратегических альтернатив. Реализация стратегического плана. Управление реализацией стратегического плана. Оценка стратегического плана. Инновационный характер управления. Тенденции в управлении исследованиями и инновациями. Менеджмент - как инструмент инновационного развития. Управленческий цикл (подача идей, формирование решений, научно-техническое и информационное обеспечение реализации инновационного развития).

4 раздел. Мотивационные, регулирующие и контролирующие аспекты менеджмента в сервисе.

Мотивация деятельности в менеджменте. Мотивация как функция управления. Эволюция понятия «мотивация» Первоначальные концепции мотивации. Теоретические основы мотивированного поведения работников. Особенности современных теорий мотивации. Содержательные теории мотивации (иерархия потребностей по Маслоу, теория потребностей МакКлелланда, двухфакторная теория Герцберга): основные положения, возможности использования в управлении и основания критики. Процессуальные теории мотивации (теория ожиданий, теория справедливости, модель Портера-Лоулера): возможности применения в практике управления. Методы мотивации и стимуляции. Структура мотивационного процесса. Факторы, влияющие на повышение привлекательности работы. Менеджмент и наставничество. Регулирование и контроль в системе менеджмента. Координация и регулирование. Понятие и сущность контроля. Принципы контроля. Этапы контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, итоговый, внутренний, внешний. Контроль и управление по отклонениям. Концепция контроллинга. Характеристика функции контроля. Стандарты как критерии оценки. Циклический метод контроля на основе стандартов, алгоритм. Подход к системе управления на основе всеобщего управления качеством. Менеджмент персонала предприятий сферы сервиса. Человек в системе менеджмента. Понятие формальных коллективов, основные типы. Неформальные организации и управление. Структура коллектива и методы ее изучения. Поведение людей в организации. Виды организационного поведения. Кадровая политика организации. Классификация коллективов. Процесс развития коллектива. Команда - разновидность коллектива. Психологические характеристики коллектива.

5 раздел. Организационно-управленческие отношения менеджмента в сервисе.

Стили руководства предприятием. Стили управления. Плюсы и минусы различных стилей управления. Руководитель и его роль в процессе управления. Важность аналитических навыков для принятия рациональных управленческих решений. Социально-психологические навыки руководителя. Регулирующий и преобразующий типы руководства. Управленческий труд как вид человеческой деятельности. Управление человеком и группой. Менеджер: личные качества, знания и умения. Типы менеджеров. Профессиональные и социальные роли менеджера. Менеджер как лидер, участник переговорного процесса и консультант. Этика деловых отношений. Стиль менеджмента и имидж менеджера. «Символический» и «рациональный» менеджер. Самоменеджмент. Эффективность и качество деятельности менеджера. Руководство: власть и партнерство. Лидерство. Достоинства и недостатки централизации и децентрализации. Принцип единоначалия и коллегиальность. Распределение власти, полномочий и ответственности в организации. Проблемы делегирования полномочий. Основные концепции лидерства. Новое в теориях лидерства. Понятия: «власть», «власть в организации», «влияние», лидерство. Соотношение понятий: «власть», «влияние», «лидерство». Формы власти (классификация Френч и Рэйвен): власть, основанная на принуждении, власть, основанная на вознаграждении, законная власть, эталонная власть, экспертная власть или влияние через разумную веру. Убеждение как средство влияния. Достоинства и недостатки влияния путем убеждения. Влияние через участие в управлении. Условия эффективного влияния. Основные теории лидерства: личностный подход, поведенческий подход, ситуационный подход. Культура и этика менеджмента. Организационная культура – важнейший элемент внутренней среды фирмы. Организационная культура: понятие, типы, функции. Принципы построения организационного поведения: основы организационного дизайна (проектирования). Понятие корпоративной культуры. Имидж организации. Достоинства и недостатки концепции социальной ответственности. Социальная ответственность в развитых странах. Этика и современное управление. Конфликтность в менеджменте. Сущность и классификация конфликтов в организации. Причины конфликтных ситуаций в рабочих коллективах Методы разрешения и последствия конфликтов в организации. Понятия: «конфликт», «организационно-управленческий конфликт». Причины возникновения конфликтов в организации: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения и жизненном опыте, неудовлетворительные коммуникации. Модель конфликта как процесса. Типы конфликтов в организации: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта. Управление конфликтной ситуацией. Структурные методы управления

конфликтом: разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные комплексные цели, структура системы вознаграждений. Межличностные стили разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Теоретические основы менеджмента в сервисе	2
2-3	2	Организационные отношения в системе менеджмента сервиса	4
4	3	Процесс принятия решений и развитие организации	2
5-6	4	Мотивационные, регулирующие и контролирующие аспекты менеджмента в сервисе	4
7-8	5	Организационно-управленческие отношения менеджмента в сервисе	4
		Итого:	16

4.4 Курсовая работа (3 семестр)

1. Влияние политических, правовых, экономических, социальных, экологических, технологических факторов и тенденций развития международных рынков на деятельность предприятия.
2. Внешняя среда организации как основной фактор ее развития
3. Внутренняя среда организации.
4. Достижение лидерства сервисной организации.
5. Исследование, анализ и выбор антикризисных стратегий управления предприятием.
6. Кадровый потенциал менеджмента.
7. Матрица оценки уровня неопределенности для деловой среды организации.
8. Методология управления персоналом организации.
9. Методы и направления внутриорганизационной координации.
10. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте.
11. Миссия организации как элемент, характеризующий внутреннюю среду организации.
12. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов.
13. Оценка результатов деятельности персонала организации.
14. Планирование работы с персоналом организации.
15. Подходы к определению и факторы, которые нужно учитывать при формулировании миссии организации.
16. Показатели эффективности управления организациями.
17. Понятие потребности, мотива, мотивации, мотивирования, стимулирования в менеджменте.
18. Понятие, сущность и содержание сервисного менеджмента.
19. Потенциал менеджмента: тенденции изменения и проблемы повышения.
20. Потенциал фирмы в изменяющейся социально-экономической среде.
21. Регламентация управленческой деятельности.
22. Связи между потребностями, их проявлением у работников и средствами удовлетворения, используемых менеджментом в организации.
23. Сервисная инфраструктура и сервисный менеджмент.
24. Сервисная ориентация и новая конфигурация современных организаций: сетевые отношения и виртуальные корпорации.
25. Сервисное проектирование.
26. Система организации и управления запасами на предприятии.
27. Сложность, стабильность и неопределенность деловой среды организации.

28. Современные тенденции менеджмента.

29. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента.

30. Социальные проблемы сервисного менеджмента.

31. Специальные проблемы сервисного менеджмента.

32. Специфика взаимодействия организации с группами предприятий, составляющих ее деловую среду (микроокружение).

33. Стиль управления, этика и организация труда предпринимателя.

34. Стратегические цели организации и система стратегического планирования.

35. Сущность и содержание труда в аппарате управления.

36. Тенденции развития хозяйственного управления.

37. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности.

38. Типы сотрудников и приемы их эффективной мотивации.

39. Трудовые ресурсы и имидж менеджера.

40. Управление продуктом в менеджменте.

41. Управление развитием предприятия.

42. Управление трудовыми ресурсами.

43. Формирование лидирующей сервисной организации.

44. Формы и методы профессиональной подготовки и переподготовки менеджеров: отечественной и зарубежной.

45. Функциональные взаимодействия в сервисных организациях.

46. Элементы и характеристики макроокружения и деловой среды организации как факторов прямого и косвенного воздействия.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 248 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061 (дата обращения: 27.03.2023). – ISBN 978-5-394-04914-9. – Текст : электронный.

2. Маслова, Е. Л. Менеджмент : учебник / Е. Л. Маслова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 332 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684392 (дата обращения: 27.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04542-4. – Текст : электронный

3. Шестакова, Е. В. Организация предпринимательской деятельности в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 38.03.02 Менеджмент / Е. В. Шестакова, О. В. Солдаткина, Р. М. Прытков; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : ОГУ. - 2020. - ISBN 978-5-7410-2534-5. - 240 с- Загл. с тит. экрана. Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/136361_20210118.pdf - ISBN 978-5-7410-2534-5.

5.2 Дополнительная литература

1. Солдаткина, О. В. Экономика и управление малым бизнесом [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Солдаткина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Москва : Директ-Медиа. - 2021. - ISBN 978-5-4499-1907-6. - 328 с- Загл. с тит. экрана. https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602382

2. Экономика и управление социальной сферой : учебник / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров, Т. В. Науменко [и др.] ; под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова ; Московский Государственный Университет имени М. В. Ломоносова. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 496 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL:

https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621636 (дата обращения: 27.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03582-1. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1. Управление развитием персонала: журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2023 г.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2023 г.
3. Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023 г.
4. Кадровик : журнал. – М. : Агентство "Роспечать", 2023 г.
5. Директор по персоналу. – М. : Агентство "Роспечать", 2023 г.

5.4 Интернет-ресурсы

1. https://openedu.ru/ - «Открытое образование»;
2. https://universarium.org/ - «Универсариум»;
3. https://www.lektorium.tv/ - «Лекториум»;
4. https://hr-portal.ru – HR-Portal

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Операционная система Microsoft Windows

2 Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

3 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирование – АИСТТ (зарегистрированная в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет). – Режим доступа: http://aist.osu.ru

4 Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система. / НПП «Гарант-Сервис». – Электрон. дан. - Москва, [1990–2023]. – Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe, в локальной сети ОГУ.

5 Консультант Плюс [Электронный ресурс]: справочная-правовая система. / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2023]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Все виды учебных занятий по дисциплине *«Менеджмент в сфере услуг»,* походят в аудиториях, оборудованных проектами, экранами, учебными досками, стендами, наглядными пособиями, компьютерами, и также техническими средствами обучения:

- персональные ЭВМ с доступом в Интернет, электронной библиотеке ВУЗа и к информационно-справочным системам (Гарант, Консультант);
- проекционное оборудование (проектор, экран);
- компьютерный класс с доступом к Автоматизированной интерактивной системе сетевого тестирования «АИСТТ», электронным курсам «Moodle» и др.