

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

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 2026

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 "13" марта 2026г.

И.о. заведующего кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

Н.А. Четверикова

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность



подпись

О.В. Солдаткина

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

личная подпись

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству института

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации 191365

© Солдаткина О.В., 2026

© ОГУ, 2026

## 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 Гостиничное дело, Б1.Д.Б.23 Основы научно-исследовательской работы, Б1.Д.Б.24 Деловые коммуникации*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.29 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.30 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.1 Междисциплинарный проект (разработка и продвижение новых услуг в сфере сервиса), Б1.Д.В.2 Цифровизация в сфере услуг, Б1.Д.В.13 Организационное поведение, Б1.Д.В.15 Инновации в сфере гостеприимства и сервиса*

## 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<br>ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса<br>ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса | <b>Знать:</b> цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.<br><b>Уметь:</b> использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.<br><b>Владеть:</b> методами осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса. |
| ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные                              | ОПК-5-В-1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Знать:</b> производственно-экономические показатели сервисной деятельности; процесс принятия управленческих решений                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Код и наименование формируемых компетенций                                                                  | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                  | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК-5-В-2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности | в сфере сервиса.<br><b>Уметь:</b> экономически обосновывать целесообразность принятых управленческих решений.<br><b>Владеть:</b> навыками оценки, анализа и экономического обоснования управленческих решений.<br>... |

## 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          |
| <b>Общая трудоёмкость</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>144</b>                        | <b>144</b>     |
| <b>Контактная работа:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>51,25</b>                      | <b>51,25</b>   |
| Лекции (Л)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 34                                | 34             |
| Практические занятия (ПЗ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 16                                | 16             |
| Консультации                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1                                 | 1              |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0,25                              | 0,25           |
| <b>Самостоятельная работа:</b><br>- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);<br>- написание реферата (Р);<br>- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;<br>- подготовка к практическим занятиям;<br>- подготовка к рубежному контролю и т.п.) | <b>92,75</b>                      | <b>92,75</b>   |
| <b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>экзамен</b>                    | <b>экзамен</b> |

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

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

| №<br>раздела | Наименование разделов | Количество часов |                      |    |    |                   |
|--------------|-----------------------|------------------|----------------------|----|----|-------------------|
|              |                       | всего            | аудиторная<br>работа |    |    | внеауд.<br>работа |
|              |                       |                  | Л                    | ПЗ | ЛР |                   |
|              | Всего:                | 144              | 34                   | 16 |    | 94                |

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### 1 раздел. Теоретические основы управления организациями.

Введение. Основы менеджмента в сфере сервиса. 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. Формирование главных принципов менеджмента. Подходы в менеджменте.

### 2 раздел. Организационные отношения в системе управления.

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. 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. Экономическая эффективность 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 управления организациями.**

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. Характеристика функции контроля. Стандарты как критерии оценки. 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 в менеджменте.**

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. Стил 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. Культура и этика менеджмента. Организационная культура – важнейший элемент внутренней среды фирмы. Организационная культура: понятие, типы, функции. Этика и современное управление. Конфликтность в менеджменте. Сущность и классификация конфликтов в организации.

#### **4.3 Практические занятия (семинары)**

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

## **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. Харитонов. – 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=720327> (дата обращения: 22.05.2026). – ISBN 978-5-394-04914-9. – Текст : электронный.

2. Маслова, Е. Л. Менеджмент : учебник / Е. Л. Маслова. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 332 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=711137> (дата обращения: 31.03.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-05584-3. – Текст : электронный.

### **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. 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: URL: [https://artlib.osu.ru/web/books/metod-all/136361\\_20210118.pdf](https://artlib.osu.ru/web/books/metod-all/136361_20210118.pdf)

### **5.3 Периодические издания**

1. Управление развитием персонала: журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2026 г.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2026 г.
3. Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026 г.
4. Кадровик : журнал. – М. : Агентство "Роспечать", 2026 г.
5. Директор по персоналу. – М. : Агентство "Роспечать", 2026 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 РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс <https://yandex.ru/>.
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ <http://garant.net.osu.ru>
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ

## **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Все виды учебных занятий по дисциплине «*Менеджмент в сфере услуг*», проходят 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.