

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра «Инжендерно-технического управления и соуд. Техн.»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
ДИСЦИПЛИНЫ  
«Менеджмент в сервисе»  
основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра  
43.03.01 «Сервис»

Тип образовательной программы  
академический бакалавриат

Направленность (профиль) образовательной программы  
Сервис гостинично-ресторанных, туристских, спортивных и развлекательных комплексов

Формы обучения  
очная  
заочная

Санкт-Петербург  
2016

Автор

Директор кафедры ИУИТ (должность) И.В.Ремисов (подпись) Ремисов И.В. (Фамилия И.О.)

Рассмотрена на заседании кафедры мунит. инф. и соц. тех. от 29 августа 2016 г., протокол № 7.

Заведующий кафедрой

И.В.Ремисов (подпись) Туранов А.В. (Фамилия И.О.)

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» от 29 08 2016 г., протокол № 1.

Председатель УМК

И.В.Ремисов (подпись) Тимихина А.В. (Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

Позубенко Н.А. (подпись) Позубенко Н.А.

Директор Центра информатизации и дистанционных технологий

Чижиков А.С. (подпись) Чижиков А.С.

## СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цели освоения дисциплины	4
2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	5
4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5 Содержание дисциплины, структурируемое по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	8
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	8
9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	8
10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	9
11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	9
12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	10

## ***1 Цели освоения дисциплины***

Целями освоения дисциплины являются изучение основных понятий и категорий менеджмента, приобретение практических навыков управленческой деятельности, выработка компетенций, необходимых для осуществления управленческой деятельности в индустрии туризма.

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

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» участвует в формировании следующих компетенций:

1) готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

2) готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

В результате освоения компетенции *ОПК-3* обучающийся должен:

знать:

- основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса;

уметь:

- работать в «контактной зоне» как в сфере реализации сервисной деятельности;

- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;

владеть:

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов;

В результате освоения компетенции *ПК-2* обучающийся должен:

знать:

- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;

уметь:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;

владеть:

- навыками менеджмента в сервисе.

### ***3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы***

3.1 Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

1) *Основы менеджмента*

знания:

- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- функции и задачи менеджера в современной организации;
- виды управленческих решений и методы их принятия;
- типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования;
- основные виды и процедур внутриорганизационного контроля;

умения:

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
- организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;
- планировать деятельность организации и подразделений;
- организовывать работу исполнителей для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ;

навыки:

- методами реализации основных управленческих функций (планирование, организация, мотивирование, контроль);
- использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач;
- современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации.

3.3 Перечень последующих дисциплин, практик, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

- 1) Управление рисками в туристическом бизнесе
- 2) Стратегический менеджмент в индустрии туризма

### ***4 Объем дисциплины 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 дисциплины составляет 4 зачетных единиц/144 часов.

Объем дисциплины  
очная форма обучения

Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего, часов
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.</b>	54	54
<i>Занятия лекционного типа</i>	18	18
<i>Занятия семинарского типа</i>	36	36
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	90	90
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	экзамен	

заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	3 курс	Всего, часов
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.</b>	14	14
<i>Занятия лекционного типа</i>	4	4
<i>Занятия семинарского типа</i>	10	10
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	130	130
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	экзамен	

**5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий**

№ раздела	Название раздела (темы)	Содержание раздела	Вид учебной работы	Количество часов	
				очная форма обучения	заочная форма обучения
1	2	3	4	5	6
1	Общая теория менеджмента	Менеджмент в рыночной экономике: появление, эволюция, основные школы. Современные методы и основные типы менеджмента.	Занятия лекционного типа	4	2
			Занятия семинарского типа	8	2
			Самостоятельная работа обучающихся	22	32
2	Особенности отечественного менеджмента	Зарубежный опыт и особенности управления в России.	Занятия лекционного типа	6	-
			Занятия	12	4

		Основные и связующие функции менеджмента. Человек в организации: вхождение, адаптация, конфликты. Требования к менеджеру, самоменеджмент. Внешняя и внутренняя среда организации.	семинарского типа Самостоятельная работа обучающихся	22	32
3	Кадровый потенциал предприятия сервиса	Состав и структура кадров предприятия. Планирование и подбор кадров на предприятиях сервиса. Управление персоналом. Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса. Производительность труда. Мотивация труда на предприятиях сервиса. Оплата труда. Формы и системы оплаты труда. Фонд заработной платы. Сущность и принципы планирования. Основные разделы и показатели планирования предприятия сервиса. Бизнес-план предприятия сервиса.	Занятия лекционного типа	4	-
			Занятия семинарского типа	8	2
			Самостоятельная работа обучающихся	22	32
4	Издержки и себестоимость услуг.	Сущность и классификация издержек. Смета и калькуляция затрат на предприятиях сервиса. Основные направления снижения издержек. Ценовая политика предприятия сервиса. Формирование цены. Методы расчета цен на предприятиях сервиса.	Занятия лекционного типа	4	2
			Занятия семинарского типа	8	2
			Самостоятельная работа обучающихся	24	34

		Прибыль предприятия. Ее сущность и формирование. Распределение прибыли. Рентабельность работы предприятия сервиса. Сущность и функции финансов. Финансовые ресурсы предприятия сервиса.			
--	--	---	--	--	--

### ***6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине***

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

1) Гусаров, Ю. В. Теория менеджмента : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению 080200"Менеджмент" (квалификация(степень) - "бакалавр") : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / Ю. В. Гусаров, Л. В. Гусарова. - Москва : Инфра-М, 2014. - 262 с.

### ***7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине***

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в приложении к рабочей программе по дисциплине «Менеджмент в сервисе».

### ***8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины***

Основная учебная литература:

1) Баринов, В. А. Теория менеджмента : учебник для студ. вузов, обучающихся по направлению подгот. 080200.62 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / В. А. Баринов. - Москва : Инфра-М, 2014. - 204 с. Дополнительная учебная литература:

1) Гусаров, Ю. В. Теория менеджмента : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению 080200"Менеджмент" (квалификация(степень) - "бакалавр") : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / Ю. В. Гусаров, Л. В. Гусарова. - Москва : Инфра-М, 2014. - 262 с.



## ***9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины***

1. Журнал «Риск-менеджмент» - [www.riskm.ru](http://www.riskm.ru)
2. Журнал «Управление персоналом» - [www.TOP-PERSONAL.ru](http://www.TOP-PERSONAL.ru)
3. Журнал «Эксперт» - [www.expert.ru](http://www.expert.ru)
4. Корпоративный менеджмент, <http://www.cfin.ru>

## ***10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины***

Лекции, прослушанные студентами, дают систематизированные основы научных знаний и являются первым этапом теоретической подготовки. Они могут проводиться как в классической форме, так и с применением инновационных, интерактивных методов.

Практические занятия проводятся в форме семинаров. Целью их проведения является углубленное рассмотрение и закрепление материала, полученного на лекциях и в процессе самостоятельной работы над учебной и научной литературой. Семинары посвящаются обсуждению важнейших тем в форме опроса, групповой дискуссии, рассмотрения конкретных ситуаций. На них же осуществляется текущий контроль знаний. При проведении семинаров преподаватель должен ориентировать студентов на самостоятельную работу. Одной из ее форм могут стать небольшие доклады по той или иной обсуждаемой проблеме.

Самостоятельная работа – совокупность всей самостоятельной деятельности обучающихся как в отсутствие преподавателя, так и в контакте с ним. В ходе самостоятельной работы студент учится использовать учебную и научную литературу. При работе с методическими указаниями, учебной и научной литературой студенту следует обращать первостепенное внимание на то основное, что должно быть вычленено в каждом вопросе. В ходе самостоятельной работы целесообразно законспектировать рекомендуемую литературу, осмыслить фактический материал и сделать выводы. Если в ходе изучения темы возникнут какие-либо трудности, которые сам студент не может преодолеть, ему необходимо обратиться к ведущему курс преподавателю.

Для контроля знаний используются тестовые материалы и вопросы для устной проверки самостоятельной подготовки, а также вопросы для подготовки к промежуточной аттестации.

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

Информационные технологии:

- 1) Бизнес-словарь- [www.businessvoc.ru](http://www.businessvoc.ru)

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система MS Windows 8 Prof
- 2) Пакет офисных приложений MS Office 2013
- 3) Пакет программ для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF Adobe Acrobat Reader

Информационные справочные системы:

- 1) <http://www.consultant.ru/> - Справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.
- 2) <http://www.garant.ru> - Новости законодательства РФ, аналитические материалы, правовые консультации и др. Законодательство (полные тексты документов) с комментариями: законы, кодексы, постановления, приказы.

***12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине***

№ ауд.	Количество посадочных мест	Площадь ауд. кв. м.	Оборудование
2.432	50	66,0	Проектор BengQ MX660, экран для проектора Eco View, 15 парт