

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский
технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
Д.Ш. Султанова
«07» июня 2021 г.



Рабочая программа дисциплины в виде электронного документа выгружена из информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу
Простая электронная подпись, ID подписи: 1060
Подписал Проректор по учебной работе Д.Ш. Султанова
Дата 07.06.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль:	Сервис в индустрии моды и красоты
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Заочная
Институт:	Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна
Факультет:	Факультет технологии изделий и сервиса
Кафедра-разработчик:	Кафедра «Менеджмента и предпринимательской деятельности»
Курс; семестр	3-4; 11, 9

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	6	0,17
Практическое занятие	12	0,33
Контроль самостоятельной работы	4	0,11
Самостоятельная работа	149	4,14
Форма аттестации: Контрольная работа (11 сем), Экзамен (11 сем)	9	0,25
Всего	180	5

Рабочая программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта (приказ № 514 от 08.06.2017) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Старший преподаватель

В.З. Панина

СОГЛАСОВАНО

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмента и предпринимательской деятельности», протокол от 14.05.2021 г. № 5.

Заведующий кафедрой *Согласовано* Р.И. Зинурова

УТВЕРЖДЕНО

Начальник центра УМЦ

Утверждаю

Л.А. Китаева

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» являются:

- а) формирование базовых знаний и навыков практического применения менеджмента в своей профессиональной деятельности;
- б) приобретение знаний и умений по критическому переосмыслению накопленного опыта в области управления туристической деятельностью;
- в) формирование компетенций в области менеджмента, необходимых при изменении профиля своей профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» относится к обязательной части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Сервис в индустрии моды и красоты» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» обучающийся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

1. Сервисная деятельность

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» является предшествующей и необходима для успешного освоения последующих дисциплин:

1. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2. Организация и планирование деятельности предприятий индустрии моды и красоты
3. Производственная практика (преддипломная практика)

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-4.1. Знает маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов

ОПК-4.2. Умеет организовывать продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий

ОПК-4.3. Владеет навыками формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать:

- маркетинговые исследования рынка услуг;
- мотивацию потребителей и конкурентов;
- методы продвижения и продажи сервисного продукта;
- способы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Уметь:

- осуществлять исследование рынка;
- организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;
- организовывать продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий;

Владеть:

- способами и методами исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов;

- навыками формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Введение в менеджмент	9	2				7	Контрольная работа
	Итого по семестру	9	2				7	
1.	Введение в менеджмент	11		6		2	35,5	Доклад, сообщение; Кейс-задача; Контрольная работа; Творческое задание
2.	Обеспечение эффективности деятельности организации	11	4	6		2	106,5	Доклад, сообщение; Кейс-задача; Контрольная работа; Экзамен
	Итого по семестру	11	4	12		4	142	Контрольная работа, Экзамен

5. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	Введение в менеджмент	1	История менеджмента: направления эволюции, основные идеи, этапы и школы. Введение в менеджмент. Функции и задачи менеджмента. Инфраструктура менеджмента.	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
2.		0,5	Теория и принципы эффективного управления. Модели менеджмента.	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
3.		0,5	Организационные структуры и организационное проектирование.	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
4.	Обеспечение эффективности деятельности организации	2	Методы обеспечения конкурентоспособности предприятия	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
5.		1	Социальные факторы и этика менеджмента. Мотивация. Лидерство. Коммуникации. Конфликт.	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
6.		1	Контроль в системе менеджмента.	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
	ВСЕГО	6		

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Введение в менеджмент	2	История менеджмента: направления эволюции, основные идеи, этапы и школы. Введение в менеджмент. Функции и задачи менеджмента. Инфраструктура менеджмента.	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
2.		2	Теория и принципы эффективного управления. Модели менеджмента.	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
3.		2	Организационные структуры и организационное проектирование.	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
4.	Обеспечение эффективности деятельности организации	2	Методы обеспечения конкурентоспособности	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
5.		2	Социальные факторы и этика менеджмента. Мотивация. Лидерство. Коммуникации. Конфликт.	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
6.		2	Контроль и регулирование в системе менеджмента. Виды контроля.	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
ВСЕГО		12		

7. Содержание лабораторных занятий

Проведение лабораторных занятий не предусмотрено учебным планом

8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	История менеджмента: направления эволюции, основные идеи, этапы и школы. Введение в менеджмент. Функции и задачи менеджмента. Инфраструктура менеджмента.	3,5	выполнение творческого задания, подготовка доклада, подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
2.	Теория и принципы эффективного управления. Модели менеджмента.	3,5	выполнение творческого задания, подготовка доклада, подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
3.	Организационные структуры и организационное проектирование. Анализ и прогнозирование. Моделирование и разработка решений.	35,5	выполнение творческого задания, подготовка доклада, подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
4.	Методы обеспечения конкурентоспособности	35,5	выполнение творческого задания, подготовка доклада, подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
5.	Социальные факторы и этика менеджмента. Мотивация. Лидерство. Коммуникации. Конфликт.	35,5	выполнение творческого задания, подготовка доклада, подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
6.	Управление изменениями	35,5	выполнение творческого задания, подготовка доклада, подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
ВСЕГО		149		

8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	История менеджмента: направления эволюции, основные идеи, этапы и школы. Введение в менеджмент. Функции и задачи менеджмента. Инфраструктура менеджмента.	0,5	заслушивание доклада, проверка кейс-задач, проверка контрольной работы, проверка творческого задания	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
2.	Теория и принципы эффективного управления. Модели менеджмента.	0,5	заслушивание доклада, проверка кейс-задач, проверка контрольной работы, проверка творческого задания	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
3.	Организационные структуры и организационное проектирование. Анализ и прогнозирование. Моделирование и разработка решений.	1	заслушивание доклада, проверка кейс-задач, проверка контрольной работы, проверка творческого задания	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
4.	Методы обеспечения конкурентоспособности	1	заслушивание доклада, проверка кейс-задач, проверка контрольной работы, проверка творческого задания	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
5.	Социальные факторы и этика менеджмента. Мотивация. Лидерство. Коммуникации. Конфликт.	0,5	заслушивание доклада, проверка кейс-задач, проверка контрольной работы, проверка творческого задания	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
6.	Управление изменениями	0,5	заслушивание доклада, проверка кейс-задач, проверка контрольной работы, проверка творческого задания	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
	ВСЕГО	4		

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности обучающихся в рамках дисциплины «Менеджмент в сервисе» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в «Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов и обеспечения качества учебного процесса» ФГБОУ ВО КНИТУ.

Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. За контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Мин.баллов	Макс.баллов
11-й семестр			
Контрольная работа	1	10	16
Кейс-задача	1	10	16
Творческое задание	1	8	12
Доклад, сообщение	2	8	16
Экзамен	1	24	40
Итого		60	100

10. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

11. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

11.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Менеджмент в сервисе» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Количество экземпляров
-------------------------------	------------------------

Н. А. Мальшина, Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] Учебное пособие для бакалавров: Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/83144.html Режим доступа: по подписке КНИТУ
И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова, Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Прочее] Учебное пособие для вузов: Москва : Юрайт, 2020	https://urait.ru/bcode/452688 Режим доступа: по подписке КНИТУ
А. И. Любименко,, М. В. Чигиринова,, М. Н. Титова,, Менеджмент в индустрии моды и арт-объектов [Прочее] учебное пособие: Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020	http://www.iprbookshop.ru/103958.html Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
И. В. Марусева, А. В. Кокарева, Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) [Прочее] учебное пособие: Москва Берлин : Директ-Медиа, 2019	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282 Режим доступа: по подписке КНИТУ
М. С. Мотьшина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов, Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Прочее] Учебник для вузов: Москва : Юрайт, 2020	https://urait.ru/bcode/456053 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.3. Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Менеджмент в сервисе» предусмотрено использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ: Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Лань»: Режим доступа: <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт»: Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Znanium.com»: Режим доступа: <http://znanium.com/>
5. ЭБС Университетская библиотека онлайн: Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
6. ЭБС IPRbooks: Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС BOOK.ru : Режим доступа: <https://www.book.ru/>
8. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/>

УНИЦ
Согласовано

11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных

Scopus Доступ свободный: www.scopus.com

Web of Science Доступ свободный: apps.webofknowledge.com

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: www.garant.ru

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: www.consultant.ru

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лицензированное программное обеспечение и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины «Менеджмент в сервисе»:

Офисные и деловые программы: ABBYY FineReader 9.0 проф;
Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Russian;
Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Professional Russian;
Офисные и деловые программы: MS Office 2010-2016 Standard
Архиватор 7 Zip
Блокнот Notepad
Яндекс Браузер

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием и техническими средствами:

1. Доска интерактивная QOMO QWB200-EM-DP-78,
 2. Проектор Benq MX880UST;
 3. Компьютеры на базе процессора AMD Athlon II X2 250 3.0 ГГц.
- с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационную среду КНИТУ. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

Лицензированное программное обеспечение и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины "Менеджмент в сервисе":

1. MS Office 2010-2016 Standard от 08.11.2016 № 16/2189;
2. «Альт-Инвест Сумм» контракт 20/2127/Б-21 от 01.02.2021;
3. Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Максимум. Версия 1» от 14.11.2016, лицензия БК-М1-КОЛ - от 202.

Дополнительное ПО доступное по бесплатной подписке от Microsoft

Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для студентов
Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для преподавателей
ПО для коллективной работы Microsoft Teams

13. Образовательные технологии

Количество часов занятий, проводимых в интерактивных формах в учебном процессе по дисциплине «Менеджмент в сервисе» составляет 2 ч.

В процессе освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» используются следующие образовательные технологии:

- творческие задания;
- работа в малых группах;
- дискуссия;
- обучающие игры (ролевые игры, имитации, деловые игры и образовательные игры);
- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция- пресс-конференция, мини-лекция);
- эвристическая беседа;
- разработка проекта (метод проектов);
- использование общественных ресурсов, социальные проекты и другие внеаудиторные методы обучения, например просмотр и обсуждение видеофильмов, экскурсии, приглашение специалиста, спектакли, выставки;
- системы дистанционного обучения;
- обсуждение и разрешение проблем («мозговой штурм», ПОПС- формула, «дерево решений», «анализ казусов», «переговоры и медиация», «лестницы и змейки»);

- тренинги;
- метод кейсов.