

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:	43.03.02 Туризм
Профиль:	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
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 № 516 от 08.06.2017) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм для профиля «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» 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 «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» обучающийся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

1. Маркетинг в сервисе
2. Организация туристской деятельности
3. Сервисная деятельность

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

1. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2. Инновации в туризме
3. Производственная практика (преддипломная практика)

## **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

### **ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью**

ОПК-2.1. Знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности

ОПК-2.2. Умеет определять цели и задачи управления объектами туристской деятельности

ОПК-2.3. Владеет навыками осуществления контроля деятельности объектов туристской сферы

### **В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

#### **Знать:**

- основные понятия менеджмента в сервисе;
- основные этапы развития менеджмента; концепции менеджмента;
- методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов;
- основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности.

#### **Уметь:**

- использовать основы управленческих знаний в различных сферах жизнедеятельности;
- осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;
- определять цели и задачи управления объектами туристской деятельности.

#### **Владеть:**

- различными методиками продвижения сервисных продуктов;

- навыками принятия управленческих решений;
- навыками осуществления контроля деятельности объектов туристской сферы.

#### 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
	<b>Итого по семестру</b>	<b>9</b>	<b>2</b>				<b>7</b>	
1.	Введение в менеджмент	11		6		2	56,8	Доклад, сообщение; Контрольная работа; Творческое задание
2.	Обеспечение эффективности деятельности организации	11	4	6		2	85,2	Доклад, сообщение; Кейс-задача; Контрольная работа; Экзамен
	<b>Итого по семестру</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>12</b>		<b>4</b>	<b>142</b>	<b>Контрольная работа, Экзамен</b>

#### 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	0,5	История менеджмента: направления эволюции, основные идеи, этапы и школы. Введение в менеджмент. Функции и задачи менеджмента. Инфраструктура менеджмента.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.		0,5	Теория и принципы эффективного управления. Модели менеджмента.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.		1	Организационные структуры и организационное проектирование.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.	Обеспечение эффективности деятельности организации	2	Методы обеспечения конкурентоспособности предприятия	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.		1	Социальные факторы и этика менеджмента. Мотивация. Лидерство. Коммуникации. Конфликт.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.		1	Контроль в системе менеджмента.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>6</b>		

## 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-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.		2	Теория и принципы эффективного управления. Модели менеджмента.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.		2	Организационные структуры и организационное проектирование.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.	Обеспечение эффективности деятельности организации	2	Методы обеспечения конкурентоспособности	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.		2	Социальные факторы и этика менеджмента. Мотивация. Лидерство. Коммуникации. Конфликт.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.		2	Контроль и регулирование в системе менеджмента. Виды контроля.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>12</b>		

## 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.	Управление изменениями	7	выполнение творческого задания, подготовка доклада, подготовка к контрольной работе	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.	История менеджмента: направления эволюции, основные идеи, этапы и школы. Введение в менеджмент. Функции и задачи менеджмента. Инфраструктура менеджмента.	28,4	выполнение творческого задания, подготовка доклада, подготовка к контрольной работе	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.	Теория и принципы эффективного управления. Модели менеджмента.	28,4	выполнение творческого задания, подготовка доклада, подготовка к контрольной работе	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.	Организационные структуры и организационное проектирование. Анализ и прогнозирование. Моделирование и разработка решений.	28,4	подготовка доклада, подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.	Методы обеспечения конкурентоспособности	28,4	подготовка доклада, подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.	Социальные факторы и этика менеджмента. Мотивация. Лидерство. Коммуникации. Конфликт.	28,4	подготовка доклада, подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>149</b>		

### 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 контрольной работы, проверка творческого задания	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.	Теория и принципы эффективного управления. Модели менеджмента.	0,5	заслушивание доклада, проверка контрольной работы, проверка творческого задания	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.	Организационные структуры и организационное проектирование. Анализ и прогнозирование. Моделирование и разработка решений.	1	заслушивание доклада, проверка контрольной работы, проверка творческого задания	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.	Методы обеспечения конкурентоспособности	1	заслушивание доклада, проверка кейс-задач, проверка контрольной работы	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.	Социальные факторы и этика менеджмента. Мотивация. Лидерство. Коммуникации. Конфликт.	1	заслушивание доклада, проверка кейс-задач, проверка контрольной работы	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>4</b>		

## 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
<b>11-й семестр</b>			
Контрольная работа	1	10	16
Кейс-задача	1	10	16
Творческое задание	1	8	12
Доклад, сообщение	2	8	16
Экзамен	1	24	40
<b>Итого</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

## 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	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83144.html">http://www.iprbookshop.ru/83144.html</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К.	<a href="https://urait.ru/bcode/452688">https://urait.ru/bcode/452688</a>

Комарова, Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Прочее] Учебное пособие для вузов: Москва : Юрайт, 2020	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	<a href="http://www.iprbookshop.ru/103958.html">http://www.iprbookshop.ru/103958.html</a> 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	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=562282">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=562282</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов, Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Прочее] Учебник для вузов: Москва : Юрайт, 2020	<a href="https://urait.ru/bcode/456053">https://urait.ru/bcode/456053</a> 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](http://www.scopus.com)

Web of Science Доступ свободный: [apps.webofknowledge.com](http://apps.webofknowledge.com)

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: [www.consultant.ru](http://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. Ноутбук;

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой:

1. 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.

Категория ПО Наименование Лицензионный договор, соглашение

Офисные и деловые программы: ABBYY FineReader 9.0 проф от 19.11.2008 № AF90-3S1V01-102;  
Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Russian от 16.10.2008 лицензия № 44684779;  
Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Professional Russian от 16.10.2008 лицензия № 44684779;

Офисные и деловые программы: 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях

Офисные и деловые программы: Компьютерная деловая игра для профессиональной подготовки специалистов по управлению предприятиями

Офисные и деловые программы: Константа: Управление процессами.

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

ПО имеющее лимит по сроку использования (закупленное ВУЗом)

Научное ПО: STATISTICA Academic До августа 2021

Научное ПО: Hyperworks До декабря 2020

ПО для перевода: ABBYY Lingvo x3 Европейская версия от 19.11.2008 AL14-2S1V05-102;

### **13. Образовательные технологии**

Количество часов занятий, проводимых в интерактивных формах в учебном процессе по дисциплине «Менеджмент в сервисе» составляет 4 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.