

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

«27» января 2023 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 27.01.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль:	Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Заочная
Институт:	Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна
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 «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

Н.В. Рычкова

СОГЛАСОВАНО

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмента и предпринимательской деятельности», протокол от 19.01.2023 г. № 1.

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 у бакалавров базовых представлений о содержании профессиональной управленческой деятельности и развитие основных практических умений в сфере менеджмента и теории организации;
- б) получение обучающимися знаний о менеджменте как отрасли науки и сфере профессиональной деятельности по управлению хозяйственными организациями;
- в) подготовка бакалавров к управленческой деятельности в следующих разрезах: производство, маркетинг, финансы, персонал, инновации, управление качеством, принятие решений.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» относится к обязательной части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» 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. Бизнес-планирование
2. Предпринимательская деятельность в сервисе
3. Самоорганизация и командная работа
4. Сервисология (Человек и его потребности)

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

1. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2. Проектирование технологических процессов оказания услуг

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:

основные технологии мониторинга рынка услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов.
принципы и технологии продаж услуг организаций, в том числе с помощью онлайн технологий

Уметь:

применять технологии мониторинга рынка услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов.
организовывать продажи услуг организаций, в том числе с помощью онлайн технологий

Владеть:

навыками исследования рынка, организации продаж и продвижение сервисных продуктов,
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.	Сущность менеджмента. Функции менеджмента и их трансформация в менеджменте	9	2				7	Контрольная работа
	Итого по семестру	9	2				7	
1.	Организация как система. Организационная культура. Социальная ответственность	11	2			1,5	30	Реферат
2.	Коммуникационный процесс. Управленческие решения	11	1	4		1	40	Доклад, сообщение
3.	Содержание и специфика деятельности менеджера. Лидерство в менеджменте. Стили управления. Конфликты в менеджменте	11	1	4		0,5	38	
4.	Организационные изменения. Эффективность менеджмента	11		4		1	34	Тест; 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.	Сущность менеджмента. Функции менеджмента и их трансформация в менеджменте	2	История управленческой мысли. Сущность менеджмента. Функции менеджмента и их трансформация в менеджменте	ОПК-4.1
2.	Организация как система. Организационная культура. Социальная ответственность	2	Сервисный менеджмент	ОПК-4.1
3.	Коммуникационный процесс. Управленческие решения	1	Цели и задачи деятельности предприятия сервиса, система коммуникаций	ОПК-4.1
4.	Содержание и специфика деятельности менеджера. Лидерство в менеджменте. Стили управления. Конфликты в менеджменте	1	Управление и планирование деятельности предприятия, специфика управленческих решений в сфере сервиса	ОПК-4.1
	ВСЕГО	6		

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Коммуникационный процесс. Управленческие решения	4	Коммуникационный процесс. Управленческие решения»	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
2.	Содержание и специфика деятельности менеджера. Лидерство в менеджменте. Стили управления. Конфликты в менеджменте	4	Лидерство в менеджменте. Стили управления»	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
3.	Организационные изменения. Эффективность менеджмента	4	Лидерство в менеджменте. Стили управления»	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.	Функции менеджмента и их трансформация в менеджменте	7	подготовка к контрольной работе	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
2.	Организация как система. Организационная культура. Социальная ответственность	30	написание реферата	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
3.	Коммуникационный процесс. Управленческие решения	40	подготовка доклада	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
4.	Содержание и специфика деятельности менеджера. Лидерство в менеджменте. Стили управления. Конфликты в менеджменте	38	подготовка доклада, подготовка к тестированию	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
5.	Организационные изменения. Эффективность менеджмента	34	подготовка к тестированию, подготовка к экзамену	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.	Функции менеджмента и их трансформация в менеджменте	0,5	проверка контрольной работы	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
2.	Организация как система. Организационная культура. Социальная ответственность	1	проверка реферата	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
3.	Коммуникационный процесс. Управленческие решения	1	заслушивание доклада	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
4.	Содержание и специфика деятельности менеджера. Лидерство в менеджменте. Стили управления. Конфликты в менеджменте	0,5	заслушивание доклада, проверка тестирования	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3
5.	Организационные изменения. Эффективность менеджмента	1	прием экзамена, проверка тестирования	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
	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	6	10
Тест	1	12	20
Реферат	1	6	10
Доклад, сообщение	2	12	20
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
М. А. Коргова, Менеджмент организации [Прочее] Учебное пособие для вузов: Москва : Юрайт, 2020	https://urait.ru/bcode/455225 Режим доступа: по подписке КНИТУ
Гончаренко Л.П., Менеджмент инвестиций и инноваций [Прочее] Учебник: Москва : КноРус, 2021	https://www.book.ru/book/939137 Режим доступа: по подписке КНИТУ
О. В. Баландина, И. В. Филимонова, Н. А. Копылова [и др.], Менеджмент организации [Прочее] учебник: Москва Берлин : Директ-Медиа, 2020	http://doi.org/10.23681/575119 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
О.Г. Тихомирова, Б. А. Варламов, Менеджмент организации: теория, история, практика [Прочее] ВО - Бакалавриат: Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020	http://new.znaniium.com/go.php?id=1057222 Режим доступа: по подписке КНИТУ

А. А. Алексеев, Инновационный менеджмент [Прочее] Учебник и практикум для вузов: Москва : Юрайт, 2020	https://urait.ru/bcode/450544 Режим доступа: по подписке КНИТУ
С. В. Короткий, Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] Учебное пособие: Саратов : Вузовское образование, 2018	http://www.iprbookshop.ru/72356.html Режим доступа: по подписке КНИТУ
В. Р. Медведева, Р. И. Зинурова, Введение в специальность «Менеджмент» [Электронный ресурс] учебное пособие: Казань : Изд-во КНИТУ, 2017	http://ft.kstu.ru/ft/Zinurova-Vvedenie_v_spetsialnost_Menedzhment.pdf Доступ с IP адресов 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

Wiley Online Library: <https://onlinelibrary.wiley.com/>

Springer Nature: <https://link.springer.com/>

zbMath : <https://zbmath.org/>

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

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
1С : Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях
Moodle 3.10

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

Ноутбук на базе процессора AMD Dual-Core E-350, проектор EPSON EB-W10, экран для проектора

Учебные аудитории для проведения самостоятельной работы оснащены оборудованием:
Презентер Logitech Wireless Presenter R400, МФУ Canon i-SENSYS MF212w,
компьютер преподавателя тип 1.1 AMD A4-6300,
13 компьютеров студента тип 1.2 AMD A4-6300,
кондиционер SISTEMAIR SYSPLIT WALL SMART.

Все компьютеры обеспечены доступом в электронную среду КНИТУ. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами

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:

- работа в малых группах;
- дискуссия;
- системы дистанционного обучения;
- обсуждение и разрешение проблем («мозговой штурм», ПОПС- формула, «дерево решений», «анализ казусов», «переговоры и медиация», «лестницы и змейки»);