

Минобрнауки России
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
А.В. Бурмистров
«28» 09 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине Б1.Б.14 «Менеджмент в сервисе»

Направление подготовки: «43.03.01» - Сервис

Профиль подготовки: «Сервис индустрии моды и красоты»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная, заочная

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы МПД

Курс, семестр 3 курс – 5 семестр (очная форма обучения),

3 курс, 6 семестр (заочная форма обучения)

	Часы		Зачетные единицы	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Лекции	9	5	0,25	0,14
Практические занятия	18	5	0,5	0,14
Семинарские занятия	-	-	-	-
Лабораторные занятия	-	-	-	-
Самостоятельная работа	54	94	1,5	2,61
Форма аттестации, Экзамен /зачет	27	4	0,75	0,11
Всего	108	108	3	3

Казань, 2018 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169) по направлению «43.03.01» - Сервис для профиля Сервис индустрии моды и красоты, на основании учебного плана набора обучающихся 2015 (заочная форма обучения), 2016 (заочная и очная формы обучения) и 2017 (заочная форма обучения) гг., 2018 (ОЧНАЯ И ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ).

Разработчик программы:

Доцент каф. МПД



Р.А. Джумаева

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента и предпринимательской деятельности, протокол от 13.09.2018 г. № 9

Зав. кафедрой



Р.И. Зинурова

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания методической комиссии факультета ТЛПМД, реализующего подготовку образовательной программы от 14.09.2018 г. № 1

Председатель комиссии



М.Р. Зиганшина

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии института УИ от 19.09.2018 г. № 1

Председатель комиссии, профессор



Р.И. Зинурова

Начальник УМЦ



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 менеджмента;
- в) формирование компетенций в области менеджмента, необходимых при изменении профиля своей профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» относится к базовой части ОП и формирует у бакалавров набор знаний, умений, навыков и компетенций.

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

Б1.В.ОД.13 Социология
Б1.В. ДВ.1.1 Культурология
Б1.В. ДВ.1.2 Татарский язык

Дисциплина «Маркетинг в сервисе» бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

Б1.В.ДВ.7.1 Основы технического регулирования
Б1.В.ДВ.7.2 Управление брендами в индустрии моды и красоты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Менеджмент в сервисе» могут быть использованы при выполнении выпускных квалификационных работ по направлению «43.03.01» - Сервис.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент в сервисе» направлен на формирование следующей компетенции:

ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- а) основные понятия управления предприятием;
- б) механизмы координации, функции, задачи и методы управления;
- в) типы организационных структур, их свойства и восприимчивость к нововведениям;
- г) современные тенденции развития управленческой мысли и технологий управления;
- д) сущность теории управления.

Уметь:

- а) применять средства и методы управления на предприятиях сервиса;
- б) применять известные модели в теории и практике менеджмента при организации системы эффективного управления;

- в) использовать на практике методы оценки качества товара с точки зрения теории управления;
- г) оценивать эффективность управленческой деятельности;
- д) разрабатывать планы и программы организации инновационной деятельности на предприятии;
- е) анализировать проблемы и процессы в управленческой сфере на предприятии.

Владеть:

- а) методами и средствами используемых в управлении предприятия для работы над инновационными проектами;
- б) способностью проводить управленческие исследования;
- в) методами анализа управленческой информации и подготавливать документацию для создания системы менеджмента качества на предприятии;
- г) навыками оценки и выбора оптимальных управленческих решений;
- д) навыками составления стратегической программы деятельности предприятия;
- е) различными методиками составления заявок на оборудование и запасные части.

4. Структура и содержание дисциплины «Менеджмент в сервисе»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)			Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекция	Семинар(Практическое занятие)	СРС	
1	Раздел 1. Введение в менеджмент	6/5	4/2	6/2	24/44	Доклад Творческое задание
2	Раздел 2. Обеспечение эффективности деятельности организации	6/5	5/3	12/3	30/50	Кейс-задача Контрольная работа
Форма аттестации						Экзамен/зачет

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
1	Раздел 1. Введение в менеджмент	2/1	История менеджмента: направления эволюции, основные идеи, этапы и школы. Введение в менеджмент. Функции и задачи менеджмента. Инфраструктура менеджмента.	1. Роль администратора, руководителя, лидера на различных этапах эволюции менеджмента. 2. Теории менеджмента 3. Школы менеджмента. 4. Понятие менеджмента как искусства управления людьми и как вид профессиональной деятельности на предприятии. 2. Функциональное разделение труда в организации. Управленческое мастерство,	ПК-8

				роли, функции менеджера, уровни принятия решений.	
2	Раздел 2. Обеспечение эффективности деятельности организации	1/0,5	Теория и принципы эффективного управления. Модели менеджмента.	1. Управляющая и управляемая подсистемы. Система управления. 2. Характеристики внутреннего состояния, управляющие параметры, характеристики состояния внешней среды. Управление социально-экономическими системами (организациями). 3. Методологические основы менеджмента. 4. Особенности управления в открытых и закрытых системах. 5. Экономические методы управления.	ПК-8
3		1/0,5	Организационные структуры и организационное проектирование. Анализ и прогнозирование. Моделирование и разработка решений.	Открытые системы. Влияние внешнего окружения на выбор стратегии и менеджмент в организации. Структура внешнего окружения. 2. Система предположений и допущений относительно развития ситуаций в будущем. Логика развития событий и ее качественный анализ. Проблемные ситуации, их моделирование, методология и организация разработки решения. Принятие решений в условиях неопределенности. Оценка последствий принимаемых решений. Проблема оптимизации принимаемых управленческих решений. Модель и этапы стратегического менеджмента.	ПК-8
4		2/1	Методы обеспечения конкурентоспособности предприятия	Конкурентоспособность предприятия. Методы анализа конкурентной среды. SWOT-анализ, PIMS – анализ, матрица БКГ. Разработка конкурентных стратегий	ПК-8
5		2/1	Социальные факторы и этика менеджмента. Мотивация. Лидерство. Коммуникации. Конфликт.	1. Управление деятельностью человека и группы. Социальная ответственность. Этика организации и этика бизнеса. Понятие мотивации. Соотношение мотивов, стимулов, потребностей, интересов и целей. Управление мотивацией. Теории мотивации. Профессиональные и	ПК-8

				социальные роли менеджера. 2. Природа и суть конфликта. Типология конфликтов, причины конфликтов и их роль в изменении внутри организации. Методы разрешения конфликтов. 3. Типы коммуникаций в менеджменте. Элементы и этапы процесса коммуникации. Коммуникационные каналы. Оценка эффективности менеджмента в различных типах хозяйственных систем.	
6		1/1	Контроль в системе менеджмента. Управление изменениями	1. Контроль и регулирование в системе менеджмента. Виды контроля. 2. Управление изменениями. Организационные изменения. Производственно-технологические изменения.	ПК-8

6. Содержание практических занятий

Целью проведения практических занятий по дисциплине «Менеджмент в сервисе» является углубление полученных на лекциях знаний и получение аналитических навыков профессиональной деятельности в рамках формируемых компетенций.

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Формируемые компетенции
1	Раздел 1. Введение в менеджмент	2/1	История менеджмента: направления эволюции, основные идеи, этапы и школы. Введение в менеджмент. Функции и задачи менеджмента. Инфраструктура менеджмента.	ПК-8
2		2/0,5	Теория и принципы эффективного управления. Модели менеджмента.	ПК-8
3		2/0,5	Организационные структуры и организационное проектирование. Анализ и прогнозирование. Моделирование и разработка решений.	ПК-8
4	Раздел 2. Обеспечение эффективности деятельности организации	4/1	Методы обеспечения конкурентоспособности	ПК-8
5		4/1	Социальные факторы и этика менеджмента. Мотивация. Лидерство. Коммуникации. Конфликт.	ПК-8
6		4/1	1. Контроль и регулирование в системе менеджмента. Виды контроля. 2. Управление изменениями.	ПК-8

			Организационные изменения. Производственно-технологические изменения.	
--	--	--	---	--

7. Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	История менеджмента: направления эволюции, основные идеи, этапы и школы. Введение в менеджмент. Функции и задачи менеджмента. Инфраструктура менеджмента.	8/15	Изучение дополнительной литературы, Подготовка к написанию Доклада	ПК-8
2	Теория и принципы эффективного управления. Модели менеджмента.	8/15	Изучение дополнительной литературы	ПК-8
3	Организационные структуры и организационное проектирование. Анализ и прогнозирование. Моделирование и разработка решений.	8/14	Изучение дополнительной литературы Подготовка к контрольной работе	ПК-8
4	Методы обеспечения конкурентоспособности	10/15	Изучение дополнительной литературы, Подготовка к кейс- задаче	ПК-8
5	Социальные факторы и этика менеджмента. Мотивация. Лидерство. Коммуникации. Конфликт.	10/15	Изучение дополнительной литературы Подготовка к написанию Доклада	ПК-8
6	Управление изменениями	10/20	Изучение дополнительной литературы, Подготовка к творческому заданию, подготовка к контрольной работе	ПК-8

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности студентов в рамках дисциплины «Менеджмент в сервисе» используется бально-рейтинговая система. Бально-рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматривается проведение контрольной работы, подготовка доклада, решение кейс-задачи, выполнение творческого задания. За эти контрольные точки бакалавр может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Предмет считается усвоенным, если бально-рейтинговая оценка студента составляет не менее 60 баллов.

Для дневной формы обучения

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
Контрольная работа	1	16 баллов	20 баллов ✓
Решение кейс-задачи	1	5 баллов	10 балла ✓
Творческое задание	1	5 баллов	10 балла ✓
Доклад	1	10 баллов	20 балла ✓
Экзамен	1	24 балла	40 баллов ✓
Итого		60 баллов	100 баллов

Для заочной формы обучения

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
Контрольная работа	1	20 баллов	40 баллов ✓
Решение кейс-задачи	1	10 баллов	15 балла ✓
Творческое задание	1	10 баллов	15 балла ✓
Доклад	2	20 баллов	30 балла ✓
Итого		60 баллов	100 баллов

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	Кол-во экз.
1. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 319 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=489829 доступ под своими персональными логином и паролем после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog/product/518080 доступ под своими персональными логином и паролем после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Семенов А.К., Набоков В.И. Теория менеджмента / Семенов А.К., Набоков В.И. - М.: Дашков и К, 2017. - 492 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=513017 доступ под своими персональными логином и паролем после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Фаррахов А.Г. Теория менеджмента: История управленческой мысли, теория организации, организационное поведение: Учебное пособие / А.Г. Фаррахов - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=421666 доступ под своими персональными логином и паролем после регистрации с IP-адресов КНИТУ

11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с.	ЭБС Znanium http://znanium.com/catalog/product/765602 доступ под своими персональными логином и паролем после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 284 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog/product/966300 доступ под своими персональными логином и паролем после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Ребров А.В. Мотивация и оплата труда. Современные модели и технологии : учеб. пособие / А.В. Ребров. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 346 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=760348 доступ под своими персональными логином и паролем после регистрации с IP-адресов КНИТУ

4. Менеджмент: основные термины и понятия: Словарь / Кисляков Г.В., Кислякова Н.А. - 2-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog/product/456118 доступ под своими персональными логином и паролем после регистрации с IP-адресов КНИТУ
---	---

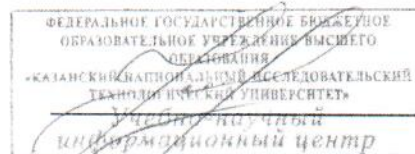
11.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Менеджмент в сервисе» в качестве электронных источников информации, рекомендуется использовать следующие источники:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru>
2. Электронная библиотека УНИЦ КНИТУ – режим доступа: <http://ft.kstu.ru/ft/>
3. ЭБС «Znanium.com» – Режим доступа: <http://znanium.com/>

Согласовано:

Зав. сектором ОКУФ



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

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

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

Ноутбук и мультимедийный проектор для демонстрации студентами презентаций

13. Образовательные технологии

Учебным планом по очной форме обучения предусмотрено проведение 11/8 часов практических занятий в интерактивной форме.

При чтении дисциплины «Менеджмент в сервисе» используются следующие интерактивные формы проведения учебных занятий:

- дискуссия;
- разбор ситуаций;
- метод кейсов.