**АННОТАЦИЯ**

**Рабочей программы дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дисциплина** | **Менеджмент в сервисной деятельности** | |
| **Направление подготовки** | 43.03.01 | Сервис |
| **Направленность (профиль)** | Ивент-сервис | |
| **Объем дисциплины** | 5 з.е. | |
| **Формы промежуточной аттестации** | Экзамен  Курсовая работа | |
| **Кафедра** | Туристического бизнеса и гостеприимства | |
| **Краткое содержание дисциплины** | | |
| Тема 1. Основы менеджмента в сфере сервиса | | |
| Тема 2. Концепции менеджмента сервиса | | |
| Тема 3. Организационные отношения в системе менеджмента сервиса | | |
| Тема 4. Система методов управления в менеджменте сервиса | | |
| Тема 5. Организационные структуры управления сервисным предприятием | | |
| Тема 6. Коммуникации и коммуникационный процесс в сервисной деятельности | | |
| Тема 7. Управленческие решения на предприятиях сервиса | | |
| Тема 8. Стратегическое и инновационное развитие организации сервиса | | |
| Тема 9. Мотивация деятельности в менеджменте сервиса | | |
| Тема 10. Регулирование и контроль в системе менеджмента сервиса | | |
| Тема 11. Менеджмент персонала предприятий сферы сервиса | | |
| Тема 12. Стили руководства предприятием сервиса | | |
| Тема 13. Руководство: власть и партнерство. Лидерство | | |
| Тема 14. Культура и этика менеджмента в сервисной деятельности | | |
| Тема 15. Конфликтность в менеджменте сервиса | | |
| Тема 16. Эффективность управления в сервисной деятельности | | |
| **Список литературы** | | |
| **Основная литература**  1. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях ВО, реализующих образовательные программы высшего образования по направлениям подготовки 43.03.02 «Туризм», 43.03.01 «Сервис» (квалификация (степень) «бакалавр») / В. М. Пищулов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 284 с. http://znanium.com/go.php?id=1004410  **Дополнительная литература**  1. Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : [учеб. пособие] для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - Санкт-Петербург [и др.] : Финансы и статистика, 2010. - 512 с. 20экз. | | |
| **Перечень информационных технологий, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем, онлайн курсов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине** | | |
| **Перечень лицензионное программное обеспечение:**  - Программы для ЭВМ «Лицензия на право установки и использования операционной системы общего назначения Astra Linux Common Edition ТУ 5011-001-88328866-2008 версии 2.12. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.  - Программы для ЭВМ «Мой Офис Стандартный. Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций, без ограничения срока действия. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.  **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**  Общего доступа  - Справочная правовая система ГАРАНТ  - Справочная правовая система Консультант плюс | | |
| **Перечень онлайн курсов** | | |
| В данной дисциплине не реализуются | | |
| **Перечень профессиональных стандартов** | | |
| 33.019 Профессиональный стандарт «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 ноября 2016 года N 612н (зарегистрирован Министерстве юстиции Российской Федерации 2 ноября 2016 года, регистрационный N 44399) | | |

Аннотацию подготовил

к.э.н., доцент Бочков П.В.

Заведующий кафедры

туристического бизнеса и гостеприимства Ергунова О.Т.

**Перечень тем курсовых работ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Дисциплина** | **Менеджмент в сервисной деятельности** |
| **Направление подготовки** | 43.03.01 Сервис |
| **Направленность (профиль)** | Ивент-сервис |
| **Кафедра** | Туристического бизнеса и гостеприимства |
| **Темы курсовых работ** | |
| 1. Сервис - как система индивидуального обслуживания (на примере…) | |
| 2. Управленческое решение и его особенности на предприятиях сервиса | |
| 3. Оценка эффективности деятельности сервисного предприятия и перспектив его развития (на примере…) | |
| 4. Управление мотивацией сотрудников сервисного предприятия (на примере...) | |
| 5. Стратегическое управление развитием сервисного предприятия (на примере…) | |
| 6.Проблемы управления персоналом в системе менеджмента сервисного предприятия (на примере…) | |
| 7. Мотивация и стимулирование труда персонала сервисного предприятия | |
| 8. Внешняя среда и ее влияние на деятельность сервисного предприятия | |
| 9. Особенности управления сервисным предприятием (на примере…) | |
| 10. Основные причины и факторы предпринимательских рисков в сфере сервиса | |
| 11. Процесс межличностной коммуникации на предприятиях сервиса | |
| 12. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса | |
| 13. Управление конфликтами в сфере сервиса | |
| 14. Совершенствование управления персоналом сервисного предприятия | |
| 15. Эффективность управления сервисного предприятия и пути ее повышения | |
| 16. Совершенствование стиля руководства сервисным предприятием | |
| 17. Управление организационной культурой на предприятиях сервиса | |
| 18. Эффективность менеджмента сервиса | |
| 19. Функции коммуникаций на предприятиях сервиса | |
| 20. Системы стимулирования труда работников сервисного предприятия | |

Аннотацию подготовил

к.э.н., доцент Бочков П.В.

Заведующий кафедры

туристического бизнеса и гостеприимства Ергунова О.Т.