

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca164840368cb17c509e9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
4066a5c0a010a3e6af

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

18.11.2019 г.
протокол № 4
Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

15 января 2020 г.



протокол № 5
Председатель

Карх Д.А.

(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Менеджмент в сервисной деятельности
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	ИВЕНТ-сервис
Форма обучения	очная
Год набора	2020

Разработана:
Доцент, к.э.н.
Бочков Павел Валерьевич

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины "Менеджмент в сервисной деятельности" является ознакомление студентов с основными понятиями в области менеджмента в сервисной деятельности, принципами и функциями менеджмента в сервисном предприятии, а также организации и методами реализации управленческой деятельности в специфических условиях

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Экзамен, Курсовая работа	180	64	32	32	80	5

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-1.ОПК-2 Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы event-сервиса. Уметь: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников в сфере event-сервиса Иметь навыки: Осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы event-сервиса.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
---------------------------------	-----------------------------------

ПК-3 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности организаций event-услуг	ИД-1.ПК-3 Знать: методы контроля и оценки эффективности в сфере профессиональной деятельности; Уметь: контролировать и оценивать эффективность процессов в сфере профессиональной деятельности; Иметь навыки: использования современных методов контроля и оценки эффективности в сфере профессиональной деятельности
--	---

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИД-1.УК-6 Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда. Умеет планировать свое рабочее время и время для саморазвития. формулировать цели личного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей. Имеет практический опыт получения дополнительного образования, изучения дополнительных образовательных программ.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Часов					Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
		Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)					
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия			
Семестр 4		144						
Тема 1.	Основы менеджмента в сфере сервиса	4	2			2		
Тема 2.	Концепции менеджмента сервиса	8	2		2	4		
Тема 3.	Организационные отношения в системе менеджмента сервиса	8	2		2	4		
Тема 4.	Система методов управления в менеджменте сервиса	6	2		2	2		
Тема 5.	Организационные структуры управления сервисным предприятием	8	2		2	4		
Тема 6.	Коммуникации и коммуникационный процесс в сервисной деятельности	8	2		2	4		
Тема 7.	Управленческие решения на предприятиях сервиса	10	2		2	6		
Тема 8.	Стратегическое и инновационное развитие организации сервиса	10	2		2	6		
Тема 9.	Мотивация деятельности в менеджменте сервиса	10	2		2	6		
Тема 10.	Регулирование и контроль в системе менеджмента сервиса	10	2		2	6		
Тема 11.	Менеджмент персонала предприятий сферы сервиса	12	2		4	6		
Тема 12.	Стили руководства предприятием сервиса	10	2		2	6		

Тема 13.	Руководство: власть и партнерство. Лидерство	10	2		2	6	
Тема 14.	Культура и этика менеджмента в сервисной деятельности	10	2		2	6	
Тема 15.	Конфликтность в менеджменте сервиса	10	2		2	6	
Тема 16.	Эффективность управления в сервисной деятельности	10	2		2	6	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Основы менеджмента в сфере сервиса	Тест (Приложение 4)	Тест из 10 вопросов по теме	Используется 5-балльная система оценивания
Тема 1-16	Доклад (Приложение 4)	Доклад по темам 1-16	Используется 5-балльная система оценивания
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
4 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты (Приложение 5)	Билет состоит из 2 теоретических вопросов и 1 практического задания	Используется 5-балльная система оценивания
4 семестр (КР)	Курсовая работа (Приложение 3, 7)	Приложение 3 Приложение 7	Используется 5-балльная система оценивания

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Основы менеджмента в сфере сервиса</p> <p>Понятие «менеджмент». Сущность и содержание менеджмента сервиса. Цель и задачи менеджмента сервиса. Методологические основы менеджмента сервиса: теоретические и практические знания в области управления. Основные виды менеджмента: по признаку содержания, по признаку объекта. Субъект и объект управления. Функции менеджмента сервиса. Системная модель менеджмента. Закономерности управления различными системами. <u>Формы организации системы менеджмента сервиса.</u></p>
<p>Тема 2. Концепции менеджмента сервиса</p> <p>Научные школы менеджмента. Школа научного управления (работы Ф.У.Тейлора, Ф.Гилберт, Г.Ганта по совершенствованию и стимулированию труда). Административная школа в управлении: работы А.Файоля, Л.Урвика, М.Вебера, Г.Форда, Л.Гьюлика, Д.Муни и др. об эффективности управления организацией в целом. Универсальные принципы управления: выделение функций управления, построение структуры организации. Школа человеческих отношений и науки о поведении. Формирование главных принципов количественного подхода на основе кибернетики, общей теории систем и исследования операций. Процессный подход. Системный подход. <u>Ситуационный подход.</u></p>
<p>Тема 3. Организационные отношения в системе менеджмента сервиса</p> <p>Организация – как объект управления. Основные признаки организации. Внешняя и внутренняя среда организации. Основные элементы делового и фонового окружения организации. Среда прямого воздействия. Среда косвенного воздействия. Характеристики внешней среды организации: взаимосвязанность факторов внешней среды, сложность внешней среды, подвижность внешней среды, неопределенность внешней среды. Организации как закрытые и открытые системы. <u>Интеграционные процессы в менеджменте сервиса. Понятие управленческого взаимодействия.</u></p>
<p>Тема 4. Система методов управления в менеджменте сервиса</p> <p>Классификация методов по характеру воздействия: методы материальной, социальной и властной мотивации. Классификация методов по характеру отношений: экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические, партисипативные, графические методы. Классификация методов по форме выражения: методы дисциплинарные воздействия, стабилизирующие воздействия, распорядительные воздействия.</p>
<p>Тема 5. Организационные структуры управления сервисным предприятием</p> <p>Структуры системы. Структура производственно-хозяйственной системы. Элементы системы (объекты структуризации) - система управления, предприятие в целом, подразделение предприятия. Управляющие подсистемы (субъекты управления) — функционально-обособленные единицы аппарата управления. Организационные структуры управления. Их разновидности по степени централизации и децентрализации, масштабам, профилю, экономической самостоятельности, формам собственности и др. Организационное проектирование. Развитие структур управления. «Жизненный цикл» организации. Делегирование прав и ответственности подчиненным. <u>Коллективное управление.</u></p>
<p>Тема 6. Коммуникации и коммуникационный процесс в сервисной деятельности</p> <p>Связующие процессы в менеджменте. Основные элементы коммуникационного процесса. Этапы процесса коммуникаций. Основные способы коммуникации. Классификация коммуникаций. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Основные направления совершенствования коммуникаций в организациях. Характеристики системы коммуникационных связей.</p>
<p>Тема 7. Управленческие решения на предприятиях сервиса</p> <p>Классификация управленческих решений. Алгоритмизация процесса выработки и реализации управленческих решений. Стратегические, тактические и оперативные управленческие решения. Количественные и качественные методы прогнозирования и принятия решений. Требования к качеству управленческих решений. Психологические феномены процесса принятия решений. Роль индивидуальных качеств менеджера в процессе принятия управленческих решений. Применение современных информационных технологий для бизнес – моделирования процессов.</p>
<p>Тема 8. Стратегическое и инновационное развитие организации сервиса</p> <p>Стратегическое управление. Планирование стратегий. Функции и выгоды стратегического планирования. Управленческое обследование внутренних сильных и слабых сторон организации. Изучение стратегических альтернатив. Реализация стратегического плана. Управление реализацией стратегического плана. Оценка стратегического плана. Инновационный характер управления.</p>

<p>Тема 9. Мотивация деятельности в менеджменте сервиса</p> <p>Мотивация как функция управления. Эволюция понятия «мотивация» Первоначальные концепции мотивации. Теоретические основы мотивированного поведения работников. Особенности современных теорий мотивации. Содержательные теории мотивации (иерархия потребностей по Маслоу, теория потребностей МакКлелланда, двухфакторная теория Герцберга): основные положения, возможности использования в управлении и основания критики. Процессуальные теории мотивации (теория ожиданий, теория справедливости, модель Портера-Лоулера): возможности применения в практике управления. Методы мотивации и стимуляции. Структура мотивационного процесса. Факторы, влияющие на повышение привлекательности работы.</p> <p><u>Менеджмент и наставничество.</u></p>
<p>Тема 10. Регулирование и контроль в системе менеджмента сервиса</p> <p>Координация и регулирование. Понятие и сущность контроля. Принципы контроля. Этапы контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, итоговый, внутренний, внешний. Контроль и управление по отклонениям. Концепция контроллинга. Характеристика функции контроля. Стандарты как критерии оценки. Циклический метод контроля на основе стандартов, алгоритм.</p> <p><u>Подход к системе управления на основе всеобщего управления качеством.</u></p>
<p>Тема 11. Менеджмент персонала предприятий сферы сервиса</p> <p>Понятие формальных коллективов, основные типы. Неформальные организации и управление. Структура коллектива и методы ее изучения. Поведение людей в организации. Виды организационного поведения. Кадровая политика организации.</p> <p>Классификация коллективов. Процесс развития коллектива. Команда - разновидность коллектива.</p> <p><u>Психологические характеристики коллектива.</u></p>
<p>Тема 12. Стили руководства предприятием сервиса</p> <p>Стили управления. Плюсы и минусы различных стилей управления. Руководитель и его роль в процессе управления. Важность аналитических навыков для принятия рациональных управленческих решений. Социально- психологические навыки руководителя. Регулирующий и преобразующий типы руководства. Управленческий труд как вид человеческой деятельности. Управление человеком и группой. Менеджер: личные качества, знания и умения. Типы менеджеров. Профессиональные и социальные роли менеджера. Менеджер как лидер, участник переговорного процесса и консультант. Этика деловых отношений. Стиль менеджмента и имидж менеджера.</p> <p><u>Самоменеджмент. Эффективность и качество деятельности менеджера.</u></p>
<p>Тема 13. Руководство: власть и партнерство. Лидерство</p> <p>Достоинства и недостатки централизации и децентрализации. Принцип единоначалия и коллегиальность. Распределение власти, полномочий и ответственности в организации. Проблемы делегирования полномочий. Основные концепции лидерства. Новое в теориях лидерства. Понятия: «власть», «власть в организации», «влияние», лидерство. Соотношение понятий: «власть», «влияние», «лидерство». Формы власти. Убеждение как средство влияния. Достоинства и недостатки влияния путем убеждения. Влияние через участие в управлении. Условия эффективного влияния. Основные теории лидерства: личностный подход, поведенческий подход, ситуационный подход.</p>
<p>Тема 14. Культура и этика менеджмента в сервисной деятельности</p> <p>Организационная культура – важнейший элемент внутренней среды фирмы. Организационная культура: понятие, типы, функции. Принципы построения организационного поведения: основы организационного дизайна (проектирования). Понятие корпоративной культуры. Имидж организации. Достоинства и недостатки концепции социальной ответственности. Социальная ответственность в развитых странах. Этика и современное управление.</p>

<p>Тема 15. Конфликтность в менеджменте сервиса Сущность и классификация конфликтов в организации. Причины конфликтных ситуаций в рабочих коллективах Методы разрешения и последствия конфликтов в организации. Понятия: «конфликт», «организационно-управленческий конфликт». Причины возникновения конфликтов в организации: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения и жизненном опыте, неудовлетворительные коммуникации. Типы конфликтов в организации: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта. Управление конфликтной ситуацией. Межличностные стили разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.</p>
<p>Тема 16. Эффективность управления в сервисной деятельности Типичные ошибки менеджмента. Факторы эффективности управления. Специфика кризисных ситуаций для российских предпринимательских структур. Пути и способы выхода из кризисных ситуаций. Управление организационными изменениями.</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Концепции менеджмента сервиса Особенности развития научной мысли и понятийного аппарата менеджмента в России</p>
<p>Тема 3. Организационные отношения в системе менеджмента сервиса Характеристики внешней и внутренней среды организации</p>
<p>Тема 4. Система методов управления в менеджменте сервиса Система методов управления в менеджменте сервиса</p>
<p>Тема 5. Организационные структуры управления сервисным предприятием Построение организационных структур управления на примере конкретных предприятий</p>
<p>Тема 6. Коммуникации и коммуникационный процесс в сервисной деятельности Анализ коммуникационных сетей конкретных предприятий</p>
<p>Тема 7. Управленческие решения на предприятиях сервиса Разработка управленческих решений</p>
<p>Тема 8. Стратегическое и инновационное развитие организации сервиса Оценка стратегического плана</p>
<p>Тема 9. Мотивация деятельности в менеджменте сервиса Оценка факторов, влияющих на повышение привлекательности работы и мотивации персонала</p>
<p>Тема 10. Регулирование и контроль в системе менеджмента сервиса Оценка деятельности предприятий сферы сервиса на рынке</p>
<p>Тема 11. Менеджмент персонала предприятий сферы сервиса Оценка кадровой политики предприятия. Разработка мероприятий по повышению эффективности управления трудовым коллективом на предприятии сферы сервиса</p>
<p>Тема 12. Стили руководства предприятием сервиса Оценка стиля управления руководителя предприятия</p>
<p>Тема 13. Руководство: власть и партнерство. Лидерство Формирование системы взаимоотношений руководителя и подчиненных</p>
<p>Тема 14. Культура и этика менеджмента в сервисной деятельности Социально- психологические навыки руководителя</p>
<p>Тема 15. Конфликтность в менеджменте сервиса Исследование причин конфликтных ситуаций на предприятии. Применение методов решения конфликтных ситуаций в конкретных условиях.</p>
<p>Тема 16. Эффективность управления в сервисной деятельности Разработка направлений выхода из кризисных ситуаций</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Основы менеджмента в сфере сервиса Основы менеджмента в сфере сервиса</p>
<p>Тема 2. Концепции менеджмента сервиса Концепции менеджмента сервиса</p>

Тема 3. Организационные отношения в системе менеджмента сервиса Организационные отношения в системе менеджмента сервиса
Тема 4. Система методов управления в менеджменте сервиса Система методов управления в менеджменте сервиса
Тема 5. Организационные структуры управления сервисным предприятием Организационные структуры управления
Тема 6. Коммуникации и коммуникационный процесс в сервисной деятельности Коммуникации и коммуникационный процесс
Тема 7. Управленческие решения на предприятиях сервиса Управленческие решения на предприятиях
Тема 8. Стратегическое и инновационное развитие организации сервиса Стратегическое и инновационное развитие организации
Тема 9. Мотивация деятельности в менеджменте сервиса Мотивация деятельности в менеджменте сервиса
Тема 10. Регулирование и контроль в системе менеджмента сервиса Регулирование и контроль в системе менеджмента
Тема 11. Менеджмент персонала предприятий сферы сервиса Менеджмент персонала предприятий сферы сервиса
Тема 12. Стили руководства предприятием сервиса Стили руководства предприятием
Тема 13. Руководство: власть и партнерство. Лидерство Руководство: власть и партнерство. Лидерство
Тема 14. Культура и этика менеджмента в сервисной деятельности Культура и этика менеджмента
Тема 15. Конфликтность в менеджменте сервиса Конфликтность в менеджменте
Тема 16. Эффективность управления в сервисной деятельности Эффективность управления

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося
В портфолио студент выкладывает курсовую работу (Приложение 3)

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрено учебным планом

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Приложение 7

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И.. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 282 – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430028>
2. Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К.. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 205 – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437471>
3. Курилова Е. В., Ивлиева Е. А., Чикурова Т. Ю.. Технологии управления сервисной деятельностью [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: Издательство УрГЭУ, 2018. - 176 с. – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/18/p491108.pdf>
4. Пищулов В. М.. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 284 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1009010>

Дополнительная литература:

1. Зайцева Н. А.. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 366 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/go.php?id=1013812>
2. Боголюбов В. С.. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 293 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437229>

10. 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:

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия обеспечивающие тематические иллюстрации