ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.О.19 МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ**

Направление подготовки **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
| ОПК- 2 | Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам обязательной части основной профессиональной образовательной программы бакалавриата.

Дисциплина участвует в формировании компетенций, необходимых для успешного освоения содержания дисциплин: «Экономика и предпринимательство в сфере сервиса» и «Сервисология», «Информационное обеспечение в профессиональной деятельности» «Маркетинг в сфере услуг», «Проектная деятельность в профессиональной сфере». а также в процессе выполнения выпускной квалификационной работы (ВКР).

**Цель дисциплины:** является формирование у студента совокупности теоретических знаний, умений и практических навыков в области менеджмента в сфере профессиональной деятельности, обладающего профессиональными компетенциями в этой сфере.

**Задачи дисциплины:**

* освоение студентами сущности менеджмента и роли менеджеров в функционировании и развитии предприятий в сфере услуг;
* освоение систем, принципов и методов управления организациями сферы сервиса, сущности и состава функций менеджмента;
* процесса разработки целей и стратегии сервисного предприятия;

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 68 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 34 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 34/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 76 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 36 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 33,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 180/5 | |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 20 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 12 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 8/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 151 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - | |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:** | 9 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 6,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 180/5 | |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № |  |
| 1 | Основы менеджмента |
| 2 | История менеджмента |
| 3 | Специфика, цели и задачи менеджмента сервиса |
| 4 | Цели и задачи организации в сервисе. Вспомогательные механизмы в управлении организацией. |
| 5 | Психологические и социальные аспекты лидерства |
| 6 | Социальная ответственность в управлении предприятием |
| 7 | Типы и виды вознаграждения на предприятиях сервиса |
| 8 | Этика бизнеса |
| 9 | Внутренняя и внешняя среда предприятия сервиса |
| 10 | Организационная структура современного предприятия сервиса |
| 11 | Принятие управленческих решений в сфере социально-культурного сервиса |
| 12 | Стратегическое менеджмент |
| 13 | Инновационное управление в сфере сервиса |
| 14 | Факторы эффективности менеджмента. |
| 15 | Коммуникации в социально-культурном сервисе |
| 17 | Современный менеджмент |

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование блока (раздела) дисциплины | Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах | | Наименование видов занятий | Практическая подготовка |
| Форма проведения занятия | |
| 1. | Менеджмент классический и современный | | Лекционное занятие | Лекция |  |
| 2. | Эволюция менеджмента. | | Лекционное занятие | Сравнение школ менеджмента. |  |
| 3. | Цели и задачи менеджмента сферы сервиса . | | Выполнение практического задания. | Целеполагание, построение дерева целей, формулирование миссии организации. Разбор ситуации. |  |
| 4. | Сравнительная характеристика мировых систем менеджмента. | | Практическое занятие. | Сопоставить известные системы менеджмента на основе данных из интернета |  |
| 5. | Психологические и социальные аспекты лидерства. | | Выполнение практического задания. | Ситуационная задача по определению методов и стилей управления, формальных и нефор­мальных групп в коллективе |  |
| 6. | Социальная ответственность бизнеса. | | Выполнение практического задания | Ситуационная задача по определению предпосылок социальной ответственности. Сравнение моделей корпоративной социальной ответственности |  |
| 7. | Вознаграждение на предприятиях автотранспортных средств. Мотивации труда на предприятиях автосервиса**.** | | Выполнение практического задания | Анализ систем стимулирования персонала на предприятиях сервиса. Разбор ситуаций. |  |
| 8. | Этические нормы в бизнесе. | | Выполнение практического задания | Ситуационная задача по проблеме этических норм в бизнесе. |  |
| 9. | Внутренняя и внешняя среда предприятия в сфере сервиса. | | Выполнение практического задания | Ситуационная задача по проблеме формирования внутренней и внешней среды предприятий в сервисе. |  |
| 10. | Организационная структура современного предприятия сервиса. | | Выполнение практического задания | Построение схем организационных структур. Принятие управленческого решения по проблем­ной |  |
| 11. | Управленческие решения в сфере сервиса. | | Лекционное занятие Разработка оптимальных управленческих решении по заданным параметрам. | Разработка оптимальных управленческих решении по заданным параметрам.2/1 |  |
| 12. | Стратегический менеджмент | | Выполнение практического задания. Выработка стратегий организации методами SWOT-анализа | Выработка стратегий организации методами SWOT-анализа |  |
| 13. | Инновационноеуправление в сфере сервиса. | | Лекционное занятие. | Сравнительный анализ инновационных подходов в управлении |  |
| 14. | Факторы эффективности менеджмента. | | Выполнение практического задания (расчетное) | Оценка затрат на управление в сервисе. |  |
| 15. | Коммуникации в сервисе | | Лекционное занятие. | . Отработка коммуникативных навыков  Определение отклонений в коммуникациях и раз­работка регулирующих воздействий на работу фирмы |  |
| 16. | Современный менеджмент. | | Лекционное занятие. | П. Друкер в современном менеджменте. |  |

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2. Темы рефератов**

1. Мотивация и стимулирование в менеджменте сферы услуг.
2. Менеджер как лидер, авторитет руководителя и его влияние на имидж организации.
3. Лидерство в современных условиях.
4. Организационное поведение в сфере социально-культурного сервиса.
5. Организация, проектирование и развитие современного бизнеса в сфере услуг.
6. Эволюция управленческого мышления.
7. Внешняя среда и корпоративная культура на предприятиях сферы услуг.
8. Менеджмент в глобальном масштабе.
9. Менеджмент при создании предприятия малого бизнеса в сфере услуг.
10. Менеджмент, как социальная функция и либеральное искусство.
11. Стили управления в сфере услуг.
12. Принятие управленческих решений и проблемы выбора управленческих решений на предприятиях сферы услуг.

**6 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-17 | Устный опрос или  Защита реферата |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
| 1. | Менеджмент организации: учебник. [Учебники и учебные пособия для вузов](https://biblioclub.ru/index.php?page=search_red&external&genre_11) | Под общей редакцией: Шапиро С.А. | Москва, Берлин: [Директ-Медиа](https://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=1), | 2020 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 2. | Теория менеджмента: учебник. | [Блинов А. О.](https://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=19594) , [Угрюмова Н. В.](https://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=79219) | Москва: [Дашков и К°](https://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=395), 2020 | 2020 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 3. | Основы менеджмента: учебник. [Учебники и учебные пособия для вузов](https://biblioclub.ru/index.php?page=search_red&external&genre_11) | Редактор: Лукашевич В.В., Бородушко И.В. | Москва:  [Юнити](https://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=2438), | 2015 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 4. | Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. [Учебники и учебные пособия для вузов](https://biblioclub.ru/index.php?page=search_red&external&genre_11) | [Полухина А. Н.](https://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=106472) | Йошкар-Ола: [Поволжский государственный технологический университет](https://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=17562) | 2012 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 5. | Основы менеджмента: учебное пособие (курс лекций, практикум, тесты) | [Понуждаев Э. А.](https://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=10535) , [Семенова М. Э.](https://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=206801) | Москва, Берлин: [Директ-Медиа](https://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=1) | 2021 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 6. | Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий): учебное пособие | [Марусева И. В.](https://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=95237) , [Кокарева А. В.](https://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=187052) Под общей редакцией: Марусевой И.В. | Москва, Берлин: [Директ-Медиа](https://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=1) | 2019 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 7. | Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса: учебное пособие (практикум): практикум | Автор-составитель: Бабич А.Г., Мякишев В.С. | Ставрополь: [Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ)](https://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=20518) | 2019 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 8. | Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие | [Марусина В. И.](https://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=38527) | Новосибирск: [Новосибирский государственный технический университет](https://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=4951) | 2011 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 9. | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие | [Семиглазов В. А.](https://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=175493) | Томск: [ТУСУР](https://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=21641), | 2016 |  | <http://biblioclub.ru> |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)

2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)

3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>

4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)

5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).