МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«10» июня 20 18 г.

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Кострюкова О.Н.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .. 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 9
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 9
7.2. Организация самостоятельной работы 10
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 12
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 13
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 13
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 14
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 15
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 15

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: усвоение основных понятий и категорий менеджмента, формирование системных представлений о менеджменте сервисной организации, выработка у студентов основных умений и навыков профессионального осуществления организационно-управленческой деятельности сервисным предприятием в современной экономической среде.

Предмет изучения - система современных моделей и методов менеджмента организаций сервиса.

Задачи:

- дать общее представление об особенностях менеджмента сервисных организаций в современных условиях становления и развития глобальной сервисной экономики;
- раскрыть содержание базовых категорий менеджмента применительно к особенностям функционирования и развития сервисных организаций;
- сформировать у студентов ключевые профессиональные умения и навыки, которыми должен обладать руководитель среднего звена управления сервисной организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.06 "Менеджмент в сервисе" относится к вариативной части Блока 1, является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Третий уровень (продвинутый) (ПК-1) – 3	Декомпозиция I Знать: содержание базовой функции организации, ее роль и место в цикле общих функций менеджмента; основные положения управления функционированием контактной зоны в системе менеджмента предприятия З3 (I) (ПК-1) Уметь: проектировать организационную структуру управления контактным подразделением предприятия сервиса, сервисным предприятием в целом; уметь применять стили и методы управления в контактной зоне в конкретных условиях и ситуациях сервисной деятельности; разрабатывать и использовать внутренние нормативные документы (должностные инструкции, положения), регламентирующие выполнение должностных обязанностей сотрудников контактной зоны и качество выполнения работ и услуг У3 (I) (ПК-1) Владеть: навыками определения организационной структуры предприятия сервиса в соответствии с особенностями организации контактной зоны и

		разработки соответствующей нормативной документации, определения функциональных обязанностей, задач и выполняемых сервисных операций персонала контактного подразделения предприятия сервиса В3 (I) (ПК-1)
ПК-2: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Второй уровень (углубленный) (ПК-2) – 2	Декомпозиция II Знать: содержание базовых функций менеджмента (планирование, организация, лидерство, контроль) с учетом специфики деятельности сервисной организации; сущность, виды, содержание и ключевые показатели планирования деятельности предприятия сервиса З2 (II) (ПК-2) Уметь: определять целевые показатели деятельности предприятия сервиса, в т.ч. производственно-хозяйственной, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; проектировать структуру управления предприятием сервиса, адаптировать ее с учетом внешних изменений У2 (II) (ПК-2) Владеть: технологией и навыками принятия и реализации управленческих решений по организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях ситуационных изменений В2 (II) (ПК-2)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 7 семестр, курсовая работа– 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем и разделов	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
РАЗДЕЛ 1. Введение в теорию менеджмента организации. Контактная зона сервисной организации как объект менеджмента				
Тема 1.1. Эволюция, сущность и категории менеджмента как науки.	2	2	-	6
Тема 1.2. Система менеджмента сервисной организации.	2	2	-	6
Тема 1.3. Постановка целей и организационное планирование в сервисе	2	4	-	8
Тема 1.4. Сущность функции организации. Производственная структура сервисной организации.	2	2	-	8
Тема 1.5. Департаментализация и организационные структуры управления современными сервисными организациями.	2	6	-	10
Тема 1.6. Организация контактной зоны сервисной организации.	2	4	-	10
РАЗДЕЛ 2. Система менеджмента производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации				
Тема 2.1. Стратегия как основа планирования и организации производственно-хозяйственной деятельности сервисной	2	6	-	12

организации				
Тема 2.2. Принятие управленческих решений как технология менеджмента в сервисе.	2	4	-	12
Тема 2.3. Лидерство как современная концепция менеджмента сервисной организации.	2	4	-	8
Тема 2.4. Мотивация и стимулирование в менеджменте производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации	2	4	-	8
Тема 2.5. Управление коммуникациями и работой в команде в менеджменте производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации	2	4	-	8
Тема 2.6. Контроль производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации	2	6	-	12
Всего по дисциплине:	**24**	**48**	**-**	**108**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ. КОНТАКТНАЯ ЗОНА СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КАК ОБЪЕКТ МЕНЕДЖМЕНТА.

Тема 1.1. Эволюция, сущность и категории менеджмента как науки

Цели и задачи дисциплины. Предмет, объект и логика изучения дисциплины. Балльно-рейтинговая система оценки знаний по дисциплине.

Менеджмент и организация. Эволюция управленческого мышления: условия и предпосылки возникновения менеджмента. «Школы» менеджмента. Классический менеджмент. Школа человеческих отношений или гуманистическое направление в менеджменте. Количественный подход в менеджменте. Современные направления в менеджменте. Системное мышление в менеджменте. Процессный подход в менеджменте. Ситуационный подход или концепция сопряженных обстоятельств. Современные концепции и инструменты менеджмента организации.

Определение менеджмента. Менеджмент, как система научных знаний, вид деятельности, аппарат управления, технология влияния. Цели и задачи менеджмента в организации. Основные категории и понятия менеджмента: субъект и объект менеджмента, виды менеджмента, принципы, функции, методы менеджмента. Процесс управления организаций и контур функций менеджмента.

Менеджер как субъект управления. Личность менеджера. Цели, задачи и роли менеджера. Компетенции менеджера.

Тема 1.2. Система менеджмента сервисной организации

Развитие новых типов организаций в сервисной экономике. Природа сервиса, влияние на хозяйственную деятельность организации. Концепция сервиса и жизненный цикл сервисной организации. Сервисная организация как субъект хозяйственных отношений в современной экономике. Многообразие сервисных организаций. Основные элементы сервисной организации. Процессы сервиса, операции и функциональные области деятельности сервисного предприятия. Первичные трудовые коллективы организаций сервиса как объект менеджмента.

Эволюция менеджмента сервисной организации. Современные модели и концепции менеджмента сервисной организации. Система менеджмента сервисной организации. Актуальность новаторских подходов в менеджменте сервисной организации.

Тема 1.3. Постановка целей и организационное планирование в сервисе

Сущность планирования. Современные инструменты планирования, информационная поддержка плановых решений в менеджменте. Цели и задачи

управления предприятием: миссия и цели организации. Иерархия целей. Требования к целям. Задачи, плановые показатели и нормативы.

Виды, содержание и ключевые показатели планирования деятельности предприятия сервиса. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Постановка целевого блока предприятия сервиса. Развитие гибких технологий планирования: ситуационное планирование, разработка сценариев, планирование в кризисных ситуациях.

Тема 1.4. Сущность функции организации. Производственная структура сервисной организации

Содержание базовой функции организации, ее роль и место в цикле общих функций менеджмента. Понятие структуры организации. Технологический процесс и производственная структура предприятия. Порядок ее формирования. Организация горизонтальной координации предприятия сервиса. Адаптивность производственной структуры предприятия сервиса, организации процесса сервиса с учетом требований потребителя. Новые сервисные продукты и технологии сервиса, влияние на организационные процессы предприятия сервиса.

Тема 1.5. Департаментализация и организационные структуры управления современными сервисными организациями

Вертикальная организационная структура. Структура управления. Элементы структуры управления: звенья, уровни управления, связи. Факторы, определяющие тип структуры управления.

Основные типы организационных структур управления. Вертикальный функциональный подход. Дивизиональный подход. Матричный подход. Проектный подход. Сетевой подход. Достоинства и недостатки каждого типа. Факторы, влияющие на организационную структуру управления сервисной организации. Особенности организационных структур управления современных сервисных организаций. Принципы и порядок проектирования организационной структуры управления сервисным (контактным) подразделением предприятия, сервисной организацией в целом.

Тема 1.6. Организация контактной зоны сервисной организации

Контактная зона предприятия как объект организационного проектирования и управления. Сервисный продукт, услуги, процессы сервиса и производственная структура контактного подразделения. Процессы управления и организационная структура управления контактным подразделением. Факторы, влияющие на организационную структуру контактного подразделения.

Требования, структура и содержание системы документационного обеспечения управления контактным подразделением предприятия сервиса. Внутренние нормативные документы, регламентирующие выполнение должностных обязанностей сотрудников контактной зоны и качество выполнения работ и услуг.

Проектирование адаптивной организационной структуры контактного подразделения предприятия сервиса: принципы, порядок, содержание, особенности.

Формирование организационной структуры предприятия сервиса с учетом особенностей организации контактной зоны и разработки соответствующей нормативной документации, определения функциональных обязанностей, задач и выполняемых сервисных операций персонала контактного подразделения предприятия сервиса.

РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ПРОИЗВОДСТВЕННО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Тема 2.1. Стратегия как основа планирования и организации производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации

Введение в стратегический менеджмент как специфический вид менеджмента. Основные категории стратегического менеджмента: стратегическое мышление, стратегия,

стратегическое управление, стратегическая ориентация. Процесс разработки стратегии. Инструментарий выработки стратегий. Классификация стратегий.

Роль и место сервисной стратегии в системе менеджмента сервисной организации. Факторы выбора сервисной стратегии предприятия. Основные этапы формирования сервисной стратегии организации. Проекция сервисной стратегии на операционную деятельность предприятия сервиса. Адаптация сервисной стратегии к изменяющимся условиям функционирования предприятия.

Тема 2.2. Принятие управленческих решений как технология менеджмента в сервисе

Сущность и типология управленческих решений. Требования к управленческим решениям. Модели принятия решений. Основные этапы процесса принятия управленческого решения. Влияние личности менеджера на принятие решений. Коллегиальность при принятии решений (принятие решений в группах).

Типы проблем в деятельности сервисной организации. Влияние природы сервиса на принятие управленческих решений. Особенности принятия решений в сервисе. Технологии принятия и реализации управленческих решений по организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях ситуационных изменений.

Тема 2.3. Лидерство как современная концепция менеджмента сервисной организации

Влияние, власть, лидерство. Понятие авторитета и харизмы. Природа лидерства. Лидерство в современных условиях. Поведенческие и ситуационные подходы к лидерству. Харизматическое и трансформационное лидерство. Методы и стили управления. Виды стилей управления. Власть и влияние. Лидерство как современный стиль управления. Особенности лидерства в управлении контактной зоной в различных условиях и ситуациях сервисной деятельности.

Развитие лидерских качеств менеджера. Личная эффективность менеджера в сервисе. Лидерство и делегирование. Содержание делегирования. Технология делегирования. Ключевые элементы системы делегирования. Этапы процесса делегирования. Результаты делегирования. Централизация и децентрализация в организации.

уметь применять стили и методы управления в контактной зоне в конкретных условиях и ситуациях сервисной деятельности;

Тема 2.4. Мотивация и стимулирование в менеджменте производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации

Содержательные аспекты мотивации как функции менеджмента организации: концепция мотивации; мотивы, стимулы, мотивация; факторы, определяющие структуру потребностей работников организации; структура потребностей работника организации. Влияние мотивации на качество сервиса.

Роль содержательных и процессуальных теорий мотивации в формировании мотивационных механизмов управления организацией.

Управление мотивацией работников сервисной организации. Разработка функциональных обязанностей работников контактного подразделения сервисной организации и мотивация. Системы стимулирования: материальные и нематериальные. Формирование систем стимулирования работников контактного подразделения сервисной организации.

Тема 2.5. Управление коммуникациями и работой в команде в менеджменте производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации

Содержание, цели и задачи коммуникационной деятельности в менеджменте. Виды, формы, и средства коммуникаций. Межличностные коммуникации в сервисной организации: виды; цели; каналы коммуникации; роль вербальных и невербальных коммуникаций. Организационные коммуникации организации: формальные и

неформальные каналы. Управление коммуникациями контактного подразделения организации, сервисной организации в целом. Система информационного обеспечения управления сервисной организации.

Концепция командообразования в менеджменте. Социальные, этнические, конфессиональные, культурные различия, группы и групповая динамика. Формальные, неформальные группы и лидеры коллектива. Типы команд. Процессы в командах. Формирование команды для реализации сервисной стратегии, решения различных задач сервисной организации: принципы и технологии. Управление конфликтами в командах. Эффективность работы в командах.

Тема 2.6. Контроль производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации

Понятие контроля. Учет и анализ как объективная основа контроля. Виды стандартов и измеряемых показателей. Виды контроля. Результаты контроля и регулирующие действия. Модель контроля с обратной связью.

Операционный контроль. Контроль производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса: содержание, методы, особенности. Контроль стандартов сервисного обслуживания: содержание, методы, особенности.

Изменение философии контроля. Контроллинг: принципы и технологии формирования на предприятии сервиса.

Современные концепции управленческого контроля и их применение в сервисной организации: система сбалансированных показателей, KPI и др. Управление предприятием сервиса на основе KPI.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.1.	Вклад лидеров менеджмента в становление «школ» менеджмента. Современные «гуру» менеджмента. Актуальные тенденции и концепции менеджмента	СЗ/Доклад, участие в тематической дискуссии
1.2.	Анализ современных практик менеджмента сервисных компаний «Лидеры и аутсайдеры сервиса: особенности систем менеджмента»	СЗ/ Доклад, участие в тематической дискуссии
1.3.	Постановка целевого блока сервисной компании/ сервисного подразделения организации	ПЗ/Анализ конкретных ситуаций
	Анализ ключевых показателей деятельности предприятия сервиса и их планирование с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ПЗ/Выполнение практических заданий
1.4.	Организация операционной деятельности сервисной организации. Особенности управления операциями в контактной зоне (кейс «Планирование операций»)	СЗ/ Анализ конкретных ситуаций
1.5.	Проектирование структуры управления сервисной организации: разработка функциональных обязанностей сотрудников	ПЗ/ Выполнение практических заданий
	Проектирование структуры управления сервисной организации: формирование штатного расписания и организационной структуры подразделения, предприятия в целом	ПЗ/ Выполнение практических заданий
	Адаптация структуры управления сервисной организации с учетом внешних изменений	ПЗ/Проблемный семинар
1.6.	Проекция сервисной стратегии на организацию контактной зоны предприятия сервиса	ПЗ/ Анализ конкретных

		ситуаций
	Анализ и разработка локальной нормативной документации, регламентирующей деятельность контактного подразделения и качество выполнения работ и услуг	ПЗ/ Выполнение практических заданий
2.1.	Стратегическое мышление и инструментарий выработки стратегий (SWOT-анализ, бизнес-модель, техника стратегического куба, стратегические карты)	СЗ/Групповой тренинг
	Анализ успешных сервисных стратегий. Выработка сервисной стратегии организации.	ПЗ/ Выполнение практических заданий
2.2.	Современный инструментарий и алгоритмы принятия управленческих решений	СЗ/Кейс-технологии
	Принятие управленческих решений по типичным проблемным ситуациям предприятия сервиса и ситуационных изменений	ПЗ/ Кейс-технологии, аналитическая работа
2.3.	Вы готовы быть менеджером? Диагностика качеств и компетенций менеджера у обучающихся. Типы руководителей.	ПЗ/ Анализ конкретных ситуаций
	Выбор стиля и метода управления в контактной зоне в конкретных условиях и ситуациях сервисной деятельности	ПЗ/Доклад, тематическая дискуссия
2.4.	Инструменты материальной и нематериальной мотивации. Оценка мотивационных факторов сотрудников сервисного подразделения	СЗ/ Выполнение практических заданий
	Разработка системы стимулирования сотрудников сервисного подразделения компании	ПЗ/ Выполнение практических заданий
2.5.	Модели командообразования. Формирование команды сервисного подразделения компании. Роль менеджера на различных этапах жизненного цикла команды	СЗ/Проблемный семинар
	Принципы и алгоритмы конструктивного решения проблем и конфликтных ситуаций в системе «руководитель – подчиненный»	ПЗ/ Кейс-технологии
2.6.	Формирование системы контроля деятельности контактного подразделения организации	СЗ/ Проблемный семинар
	Оценка и анализ работы сервисного работника	СЗ/ Проблемный семинар
	Разработка KPI для сотрудников контактного подразделения организации /сервисной компании	ПЗ/Доклад

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и

семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1.1.	Подготовка к аудиторным занятиям: - подготовка докладов с презентациями на тему «Гуру менеджмента»; - выполнение индивидуального сквозного задания по курсу «Менеджер – путь к успеху», предполагающего внимательное прочтение книги выдающегося менеджера или бизнесмена из предложенного преподавателем списка; проведение исследования книги по определенной схеме; написание эссе на тему: «Зачем менеджменту знать теорию? (по книге)»; подготовка электронной презентации (по книге) с последующим представлением результатов (КТ-3).
1.2.	Разбор и анализ проблемных ситуаций по типовым современным моделям менеджмента сервисных организаций. Самоконтроль и самооценка полученных знаний путем прохождения пробных и обучающих тестов в электронном курсе.

№ темы	Вид самостоятельной работы
1.3.	Подготовка к аудиторным занятиям: - подготовка докладов с презентациями на тему «Управление по целям как концепция менеджмента современной организации», «Техники целеполагания (дерево целей, техника SMART, карта целей, KPI, ССП и др.): достоинства и недостатки для применения в сервисных организациях»; - выполнение поискового практического задания по данным открытых источников «Примеры различных подходов к формулированию миссии и базовых целей деятельности сервисных компаний (по видам сервиса)».
1.4.	Подготовка к аудиторным занятиям: - выполнение поискового задания по изучению преимуществ и недостатков планировочных решений контактных зон различных типов сервисных предприятий, структуры сервисного продукта, услуг, сервисных операций.
1.5.	Подготовка к аудиторным занятиям: - сравнительная характеристика различных типов организационных структур управления сервисных компаний; - изучение функциональных обязанностей, прав, ответственности работников различных уровней управления с учетом различных типов сервисных организаций (сервисный центр автодиллера; конгрессно-выставочный центр и др.). Выполнение курсового проекта «Проектирование структуры управления сервисным подразделением организации».
1.6.	Подготовка к аудиторным занятиям: - анализ нормативной документации, регламентирующей деятельность контактного подразделения и качество выполнения работ и услуг с учетом отраслевой специфики; Выполнение курсового проекта (часть 1) «Проектирование структуры управления сервисным подразделением организации». Подготовка к тестированию (КТ-1).
2.1.	Подготовка к аудиторным занятиям: - подготовка докладов с презентациями «Обзор техник стратегического мышления», «Планирование развития: метод визуализации», «Техники стратегического планирования: матричные методы стратегического анализа; техника стратегического куба; стратегическая карта и др.»; - обобщение наиболее значимых подходов к классификации стратегий, сущности сервисной стратегии организации; Выполнение курсового проекта (часть 2) «Обоснование сервисной стратегии организации». Обоснование сервисной стратегии организации (КТ-2).
2.2.	Подготовка к аудиторным занятиям: - подготовка к тематической дискуссии «Сравнительная характеристика современных методов и стилей рационального принятия решений. Психологические ловушки, связанные с принятием решений (Дж. Хэммонд, Р. Кини, Г. Райффа)»; Разбор и анализ проблемных ситуаций: по идентификации типа управленческого решения; по применению алгоритма обоснования и принятия управленческого решения с учетом особенностей сервисного предприятия. Самоконтроль и самооценка полученных знаний путем прохождения пробных и обучающих тестов в электронном курсе.
2.3.	Подготовка к аудиторным занятиям: - подготовка докладов с презентациями: «Роли менеджера по Г. Минцбергу», «Роли менеджера по И. Адизесу», «Субституты и нейтрализаторы лидерства (С. Керр и Дж. Джермиер)», «Двигатели лидерства Н. Тичи», «Разделенное лидерство»; - подготовка к тематической дискуссии «Подходы к исследованию лидерства. Лидерство в сервисе: характерные черты». Разбор и анализ проблемных ситуаций по эффективному взаимодействию с 4 типами руководителей и отработке алгоритма решения проблем контактного подразделения в системе «руководитель – подчиненный».

№ темы	Вид самостоятельной работы
2.4.	Подготовка к аудиторным занятиям: - обобщение вклада ведущих теоретиков и практиков в развитие теорий и концепций мотивации (А.Маслоу, Ф.Герцберг, К. Алдерфер, Д.МакКлеланд, В.Врум, Дж.Адамс, Г.Форд, Л.Якокка); Выполнение практического задания «Разработка системы стимулирования работников сервисного подразделения организации на базе оценки мотивационных факторов сервисных работников».
2.5.	Подготовка к аудиторным занятиям: - подготовка описаний 1-2 ситуаций по проблемам коммуникации в коллективе, о проблемах коммуникации в проектной команде, конфликтным ситуациям в системе «руководитель – подчиненный» и др.; - обобщение знаний об: отличиях группы от команды, о типах команд, характеристиках рабочих/проектных команд и процессах в командах; командообразованию; технологиях рационального разрешения конфликтных ситуаций. Самоконтроль и самооценка полученных знаний путем прохождения пробных и обучающих тестов в электронном курсе.
2.6.	Подготовка к аудиторным занятиям: - подготовка к проблемному семинару «Общие характеристики, процедуры и методы эффективного контроля деятельности в сервисной организации по итогам анализа практик контроля в сервисных организациях» / «Сплошной контроль выполнения стандартов сервиса: за и против»; - обобщение знаний по разработке KPI для работников сервисной организации: преимущества и недостатки системы. Выполнение практического упражнения по разработке системы KPI для выбранной должности в сервисном подразделении. Подготовка к промежуточной аттестации (защита курсового проекта, сдача экзамена) по дисциплине.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Менеджмент в сервисе» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения. К традиционным технологиям отнесены лекции, в т.ч. гостевая лекция по теме 4.1., семинарские и практические занятия.

Активные и интерактивные методы обучения включают:

– проблемная лекция (тема № 1.2, 2.1);
– тематическая дискуссия (тема № 1.1, 1.2, 2.3);
– анализ конкретных ситуаций, кейс-технологии (тема № 1.3, 1.4, 1.6, 2.2, 2.3, 2.5);
– групповой тренинг (тема № 2.1);
– проблемный семинар (тема № 1.5, 2.5, 2.6);

Проблемная лекция – важнейшим показателем «проблемности» характера обучения является наличие познавательной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности. Лекция характеризуется проблемным изложением материала: преподаватель ставит вопрос или формулирует проблемную задачу и показывает варианты ответов или способов решения, а обучающиеся наблюдают за поиском и определяют свое отношение к полученному материалу. В состав методического обеспечения проблемной лекции входят: перечень

«проблемных» вопросов для рассмотрения и последующего обсуждения (и их временной регламент); наглядные пособия (слайды, раздаточные материалы), отражающие не только теоретические положения дисциплины, но и фактографические данные, иллюстрирующие реальную практику в рассматриваемой области; подборка актуальных статей, материалов для рефлексивного чтения.

Тематическая дискуссия - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Дискуссия организуется в форме группового обсуждения или дебатов.

Анализ конкретных ситуаций - анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

Кейс-технологии - включает порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. Кейс – разновидность производственной или экономической ситуации, специально сформулированной преподавателем для анализа, решения, оценки обучающимися.

Групповой тренинг – имитация особой учебно-экспериментальной обстановки, позволяющей обучающимся освоить нестандартные подходы к решению проблем, используя новые техники и тактики, излагаемые преподавателем и демонстрируемые в ходе занятия.

Проблемный семинар – важнейшим показателем «проблемности» характера обучения является наличие познавательной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности. Семинар предполагает активное вовлечение обучающихся в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Стерлигова, А. Н. Операционный (производственный) менеджмент : учеб. пособие / А.Н. Стерлигова, А.В. Фель. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 187 с. — (Высшее образование: Бакалавриат)	основная	-	ЭБС ZNANIUM.
Адизес, И.К. Стили менеджмента - эффективные и неэффективные : Учебное пособие /И.К. Адизес.— 5 .— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2017 .— 198 с.	основная		ЭБС ZNANIUM
Кострюкова О.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : Учебное пособие / СПбГИЭУ .— Санкт-Петербург : СПбГИЭУ, 2011 .— 159 с. – Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru.	дополнительная	77	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Кови, С. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности :Пособие /С.Кови .— 9 .— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016 .— 378 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.

Шоул, Д. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество: Пособие/Д. Шоул.— 8, доп. и перераб .— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016 .— 342 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.
Цветков А.Н. Организационная динамика бизнеса : учебное пособие / А.Н.Цветков ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 119 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	дополнительная	45	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Феденева И. Н Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : Учебное пособие / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; отв. ред. Нехорошков В. П. — 2-е изд., пер. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 205 с .— (Университеты России)	дополнительная	-	ЭБС Юрайт.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).