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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«22» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Организация и управление сервисом в сфере транспорта
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	заочная

Составитель:
_____/ к.б.н., доцент Силла С.А.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	5
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	6
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	9
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	16
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	17
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование системных представлений о менеджменте сервисной деятельности организации, выработка у студентов основных умений и навыков профессионального осуществления организационно-управленческой деятельности сервисным предприятием (подразделением, осуществляющим сервисную деятельность) в современной экономической среде.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О.24 «Менеджмент в сервисной деятельности», относится к обязательной части Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	**Код и наименование индикаторов достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
1	**2**	**3**
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	*УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде*	*Знать: основные закономерности и механизмы функционирования группы как системы и подсистемы организации; основные методы исследования групповых процессов;* *Уметь: анализировать структуру группы, коммуникативные процессы в группе и групповую динамику; организовывать и корректировать групповое взаимодействие, исходя из особенностей групповой динамики и задач деятельности;* *Владеть: навыками работы в команде и результативного руководства групповой деятельности;*

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	**2**	**3**
	УК-3.2. Способен занимать активную, ответственную, лидерскую позицию в команде, демонстрирует лидерские качества и умения	*Знать: современные концепции лидерства, соответствующие стили и методы управления;* *Уметь: применять стили и методы управления в конкретных условиях и ситуациях сервисной деятельности;* *Владеть: техниками лидерского поведения в команде, ориентированного на решение задач деятельности*
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	*УК-6.2. Объясняет способы планирования свободного времени и проектирования траектории профессионального и личностного роста, критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных целей и задач.*	*Знать: общую концепцию управления временем современный инструментарий управления временем при решении задач проектирования траектории профессионального и личностного роста;* *Уметь: применять инструменты управления временем для планирования и проектирования траектории профессионального и личностного роста;* *Владеть: навыками оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решении поставленных целей и задач*

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	**2**	**3**
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	*ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности*	*Знать: содержание и особенности применения базовых принципов, функций и методов менеджмента с учетом специфики деятельности сервисной организации или организаций других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; виды, инструментарий и ключевые показатели планирования, организации, мотивации и координации деятельности сервисных предприятий (подразделений);* *Уметь: определять целевые показатели деятельности предприятия сервиса; планировать производственно-хозяйственную деятельность сервисного предприятия (подразделения); проектировать структуру управления предприятием, адаптировать ее с учетом внешних изменений; разрабатывать и использовать внутренние нормативные документы, регламентирующие выполнение должностных обязанностей сотрудников; разрабатывать системы мотивации и стимулирования; координировать работу сотрудников (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых осуществляется сервисная деятельность;* *Владеть: технологией и навыками принятия и реализации управленческих решений при планировании, организации, мотивации, координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;*
	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	*Знать: сущность, виды и их содержание, инструменты, ключевые показатели контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;* *Уметь: разрабатывать системы контроля с учетом особенностей деятельности предприятия (подразделения предприятия) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;* *Владеть: технологиями и инструментами контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;*

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

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

Форма промежуточной аттестации: *экзамен – 5 семестр; курсовая работа 5 семестр.*

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем *и/или разделов/тем*	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
РАЗДЕЛ 1. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ Тема 1.1. Концепция сервиса и теория организации как основа формирования системы менеджмента сервисной деятельности современной организации	0,5	-	-	12
Тема 1.2. Менеджмент сервисной деятельности организации как система		2	-	12
Тема 1.3. Сервисная стратегия организации	0,5	-	-	20
Тема 1.4. Планирование и организационное проектирование сервисной деятельности организации	0,5	-	-	20
Тема 1.5. Лидерство как современная концепция менеджмента сервисной организации		2	-	20
Тема 1.6. Контроль сервисной деятельности		2	-	19
РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ СЕРВИС-МЕНЕДЖЕРА Тема 2.1. Индивидуальный тайм-менеджмент	0,5	-	-	16
Тема 2.2. Корпоративный тайм – менеджмент: инструменты распределения рабочего времени и делегирования полномочий		2	-	16
Контроль				9
Экзамен				36
Всего по дисциплине:	**6**	**8**	**-**	**180**

*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. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Тема 1. Концепция сервиса и теория организации как основа формирования системы менеджмента сервисной деятельности современной организации

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

Основные положения концепции сервиса. Природа сервиса, влияние на хозяйственную деятельность организации. Индивидуальный сервис: понятие и роль в степени удовлетворенности потребителя. Сервисный продукт как результат сервисной деятельности. Сервисная деятельность как вид хозяйственной деятельности организации.

Структура и содержание сервисной деятельности, роль и место в современных организациях. Сервисная деятельность как объект менеджмента организации.

Основные положения теории организации. Основные категории (принципы, функции, методы) менеджмента. Современные направления, концепции и инструменты в менеджменте организации. Менеджмент сервисной деятельности организации как вид управленческой деятельности. Современные проблемы управления сервисом в организации.

Менеджер как субъект управления сервисной деятельностью. Уровни менеджмента. Компетенции специалистов в сфере сервиса и успешных руководителей.

Тема 1.2. Менеджмент сервисной деятельности организации как система

Эволюция сервис-менеджмента. Современные модели и концепции сервис-менеджмента. Концепция «customer experience» как основа теоретическая формирования системы менеджмента сервисной деятельности организации. Система менеджмента сервисной организации: совокупность элементов, взаимосвязи и влияние.

Тема 1.3. Сервисная стратегия организации

Система целей в менеджменте сервисной деятельности. Иерархия целей. Требования к целям. Задачи, плановые показатели и нормативы.

Введение в стратегический менеджмент как вид менеджмента. Основные категории стратегического менеджмента: стратегическое мышление, стратегия, стратегическое управление, стратегическая ориентация. Классификация стратегий. Стратегический процесс. Инструментарий выработки стратегий.

Роль и место сервисной стратегии в системе менеджмента современной организации. Факторы выбора сервисной стратегии предприятия. Основные этапы формирования сервисной стратегии организации. Адаптация сервисной стратегии к изменяющимся условиям деятельности организации. Психология изменений: модели внедрения изменений, работа с противостояниями изменениям.

Тема 1.4. Планирование и организационное проектирование сервисной деятельности организации

Проекция сервисной стратегии на операционную деятельность предприятия сервиса.

Сущность планирования как функции менеджмента. Виды, содержание и ключевые показатели планирования сервисной деятельности организации. Планирование сервисной деятельности организации в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Развитие гибких технологий планирования: ситуационное планирование, разработка сценариев, планирование в кризисных ситуациях.

Организация как функция менеджмента. Организационное проектирование: понятие структуры организации, типы структур управления, алгоритм проектирования структуры управления организации и отдельных видов деятельности.

Особенности организации сервисной деятельности на отдельных этапах жизненного цикла организации. Контактная зона предприятия как объект организационного проектирования и управления. Принципы, порядок, содержание и особенности проектирования структуры сервисного подразделения.

Требования, структура и содержание системы документационного обеспечения управления сервисным подразделением организации. Внутренние нормативные документы, регламентирующие выполнение должностных обязанностей сервисного персонала.

Тема 1.5. Лидерство как современная концепция менеджмента сервисной организации

Классические и современные концепции лидерства. Лидерство и делегирование. Развитие лидерских качеств сервис-менеджера. Личная эффективность менеджера в сервисе.

Концепция командообразования в менеджменте организации. Групповая динамика и типы команд. Диагностика структуры группы, коммуникативных процессов в группе и групповой динамики в сервисном подразделении организации. Формирование эффективной команды для реализации сервисной стратегии, решения различных задач сервисной организации: принципы и технологии. Жизненный цикл команды, роль менеджера на различных этапах жизненного цикла команды. Техники результативного менеджмента групповой деятельности.

Управление мотивацией сервисного персонала: принципы, особенности, инструменты. Разработка функциональных обязанностей сервисного персонала организации. Эффективные системы стимулирования: виды, алгоритм формирования, особенности в сервисе. Формирование систем стимулирования работников сервисного подразделения организации.

Управление коммуникациями сервисного подразделения, сервисной организации в целом. Система информационного обеспечения управления сервисной деятельностью.

Тема 1.6. Контроль сервисной деятельности

Контроль как функция менеджмента: виды, содержание, методы. Операционный контроль сервисной деятельности. Контроль стандартов сервисного обслуживания: содержание, методы, особенности. 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.

РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ СЕРВИС-МЕНЕДЖЕРА

Тема 2.1. Индивидуальный тайм-менеджмент

Концепция времени. Восприятие времени. Представление о времени. Модель айсберга. Понятие тайм-менеджмент (управление временем). Основные этапы становления тайм-менеджмента. Современный тайм-менеджмент в проектировании траектории профессионального и личностного роста. Проактивный и реактивный подход к жизни. Life-management и жизненные цели. Цели и ключевые области жизни. Подходы к целеполаганию.

Самомотивация. Самоконтроль. Ментальные карты помех. Прокастинация. Методы работы с крупными задачами. Методы работы с мелкими задачами. Работоспособность человека и биоритмы. Правила организации эффективного отдыха. Саморазрузка. Правила организации здорового сна. Планирование дня. Методика Кайдзен. Ассертивность в тайм-менеджменте. Тренинг личной эффективности.

Поглотители времени. Классификация расходов времени. Хронометраж как система учета и контроля времени. Хронокарта Гастева. Учет и оптимизация расходов времени. Способы сокращения неэффективных расходов времени. Контекстное планирование. Долгосрочное планирование. Метод структурированного внимания. Расстановка приоритетов в тайм-менеджменте. Определение приоритетности целей и задач. Закон Парето. ABC-хронометраж. Правило TRAF.

Тема 2.2. Корпоративный тайм – менеджмент: инструменты распределения рабочего времени и делегирования полномочий

Содержание корпоративного тайм-менеджмента. Алгоритм внедрения корпоративного тайм-менеджмента. Корпоративные стандарты тайм-менеджмента, нормы и нормативы. Распределение и нормирование рабочей нагрузки сервисного персонала. Методы эффективного распределения задач. Координация работы в сервисном подразделении.

Современные инструменты и технологии корпоративного тайм-менеджмента. Планировщики задач. Планирование в MS Outlook. Расстановка приоритетов. Настройка пользовательского представления. Группировка задач. Обзор сроков исполнения задач. Контроль исполнения задач. Применение инструментов тайм-менеджмента в организации сервисной деятельности.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.2	Контент-анализ системы менеджмента сервисной деятельности предприятия	ПЗ: Кейс-технологии
1.5	Роль менеджера на различных этапах жизненного цикла команды. Принципы и алгоритмы конструктивного решения проблем и конфликтных ситуаций в системе «руководитель – подчиненный».	ПЗ: Решение типовых ситуаций
1.6	Разработка KPI для сотрудников контактного подразделения организации /сервисной компании	ПЗ: Решение практических задач
2.2	Профессиональные планировщики задач и их практическое применение в деятельности сервисного подразделения	ПЗ: Решение практических задач

* 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: - выполнение индивидуального самостоятельного задания «Сервис-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 сервсис-менеджеру знать теорию? (по книге)»; Самостоятельная работа по освоению материалов темы.
1.2	Подготовка к аудиторным занятиям: - Подбор и анализ проблемных ситуаций по типовым современным моделям менеджмента сервисных организаций; Самостоятельная работа по освоению материалов темы.
1.3	Подготовка к аудиторным занятиям: - самостоятельная отработка техник развития стратегического мышления; - обобщение наиболее значимых подходов к классификации стратегий, сущности сервисной стратегии организации; Самостоятельная работа по освоению материалов темы.

№ темы	Вид самостоятельной работы
1.4	Подготовка к аудиторным занятиям: - сравнительный анализ различных типов структур управления сервисных компаний и подразделений; изучение функциональных обязанностей, прав, ответственности работников различных уровней управления с учетом различных типов сервисных организаций (сервисный центр автодиллера; конгрессно-выставочный центр и др.). Самостоятельная работа по освоению материалов темы.
1.5	Подготовка к аудиторным занятиям: - обобщение знаний об: отличиях группы от команды, о типах команд, характеристиках рабочих/проектных команд и процессах в командах; командообразованию. Самостоятельная работа по освоению материалов темы.
1.6	Подготовка к аудиторным занятиям: - обобщение знаний по разработке KPI для работников сервисной организации: преимущества и недостатки системы. Самостоятельная работа по освоению материалов темы.
2.1	Подготовка к проверке знаний по теме. Выполнение самостоятельных практических заданий. Самостоятельная работа по освоению материалов темы.
2.2	Подготовка к промежуточной аттестации (защита курсовой работы, сдача экзамена) по дисциплине. Самостоятельная работа по освоению материалов темы.

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

Для обучающихся заочной формы обучения разработаны методические рекомендации по выполнению контрольных работ. Методические рекомендации включают в себя все виды самостоятельной работы, предусмотренные для успешного освоения дисциплины.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Менеджмент в сервисной деятельности» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– проблемная лекция (тема № 1.1, 1.3, 1.4, 2.1);
– кейс-технологии (тема №1.2);
– решение типовых ситуаций (тема №1.5,);
– решение практических задач (тема № 1.6, 2.2).

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.

Анализ типовых 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.

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

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины[1]

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**
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, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

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

Таблица 9.2.1 – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

№	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)
4	FireFox 77.0.1 (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	**Адрес (местоположение) учебных аудиторий**
Ауд. 407А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., трибуна - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 114 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 26 посадочных мест, рабочее место преподателя, витрина нависная - 1 шт., Компьютер Core 2 Duo 7400 2.8 Gh/2gb/160 Gb/Sumsung SM 943N 19" - 1 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	

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.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

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).