

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.Б.18. Менеджмент в сервисе

Семестр: 4

Количество часов: 144

Количество зачетных единиц: 4

Промежуточная аттестация: экзамен

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» относится к циклу профессиональному циклу базовой дисциплины. Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин «Сервисная деятельность», «Сервисология». Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Профессиональная этика и этикет», «Технологии сервиса на производстве», «Этика бизнеса и управление в сервисе», «Имиджелогия».

Цель и задачи освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины является формирование теоретических основ.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- *в области сервисной деятельности:*

организационную структуру управления с учетом природных и социальных факторов, современные технологии управления в сервисе;

- *в области производственно-технологической деятельности:*

применять новые управленческие технологии в производственном сервисе;

- *в области организационно-управленческой деятельности:*

применять и использовать инновационные технологии планирования и организации обслуживания в сервисе ;

- *в области научно-исследовательской деятельности:*

участвовать в исследовании и реализации методов управления качеством и формировании клиентурных отношений.

Содержание дисциплины:

Предмет, место назначения дисциплины, ее связь с другими учебными дисциплинами. Роль управления предприятиями производственной сферы сервиса в экономической системе России. Основные задачи и принципы управления предприятиями сферы сервиса.

Природа управления и исторические тенденции его развития: научное управление, классическая школа, школа человеческих отношений, школа поведенческих наук, системный и ситуационный подход в управлении.

Организация как объект управления. Стадии жизненного цикла организации. Внутренняя среда организации. Внешняя среда организации.

Функции менеджмента и их классификация. Планирование и прогнозирование в системе менеджмента. Организация и координация в системе менеджмента.

Мотивация деятельности в менеджменте: создание системы мотивации труда.

Контроль в системе менеджмента: организация контроля над деятельностью подчиненных. Эффективность менеджмента.

Административные методы управления: устав, коллективный договор, организационная структура, штатное расписание, должностные инструкции, организация рабочих мест. Позитивные и негативные методы административного воздействия.

Экономические методы. Система оплаты труда. Доход и налоговая система. Общественная и интеллектуальная собственность.

Социально-психологические методы. Социологические методы управления: социальное планирование, анкетирование, наблюдение, интервьюирование, собеседование. Партнерство как ключевой компонент корпоративной культуры – инструмента управления. Психологические методы управления. Классификация типов личности в аспекте трудовой мотивации. Учет направленности личности в применении психологических методов в сервисных организациях.

Типы организаций. Классификация структур систем управления. Линейная структура управления. Функциональное управление: рассеянная, смешанная, централизованная и корпусная структуры. Линейно-функциональное управление. Дивизиональная структура управления.

Адаптивные организационные структуры. Новые и перспективные организационные формы и структуры управления предприятием. Принципы и правила построения организационных структур управления.

Новое в типах сервисных организаций.

Понятие и природа управленческого решения. Классификация решений: организационные решения, запрограммированные и незапрограммированные решения, рациональные решения.

Процесс принятия решений и его структура. Основные этапы первой стадии управленческого решения: признание проблемы, формулирование проблемы, определение критериев решения проблемы. Этапы второй стадии управленческого решения: разработка, оценка и выбор альтернатив. Заключительный этап принятия управленческого решения: организация выполнения решения, анализ и контроль выполнения решения, обратная связь и корректировка.

Моделирование ситуаций в сервисе при оказании услуг.

Стратегия и процесс ее формирования. Элементы стратегии. Генеральная, специальная, функциональная, и концентрированная стратегия. Факторы, влияющие на стратегию. Процесс и модели формирования стратегии.

Виды стратегий. Стратегия функционирования: лидерства в низких издержках, дифференциации, фокусирования, портфельная стратегия. Стратегия развития: роста. Сокращения масштабов деятельности, комбинированная. Методы прогнозирования: экстраполяция, математические модели, генетический подход, экспертные оценки. Варианты сценария.

Анализ среды. Факторы внешней среды: экономические, технологические, международные, рыночные, политические, социальные, конкурентные. Макроокружение и непосредственное окружение.

Анализ внутренней среды: кары, финансы, организационная культура. Анализ SWOT.

Цели и задачи управлением предприятиями в сфере услуг. Миссия как философия управления в сервисных предприятиях. Управление обслуживанием в сервисных организациях предприятия. Сервисное обслуживание в контактной зоне как фактор оказания качественных услуг.

Системы операционного менеджмента. Разработка товаров и услуг. Управление запасами: значение запасов, планирование в потребности в материалах, логистика и управление дистрибуцией. Управление производительностью: оценка производительности, повышение производительности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОПК-3; ПК-5; ПК-8; ПК-6.

Образовательные технологии:

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: деловая игра; коллоквиум; доклад, сообщение; поисковую работу в Интернете.

Краткое описание указанных технологий:

Деловая игра

Данная форма используется с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Деловая игра проводится по окончании изучения темы «Управление обслуживанием в контактной зоне» Студентам выдается задание и план подготовки. Участники игры разбиваются на группы по 3-4 человека. Составляют план задания и предоставляют группе для обсуждения.

Коллоквиум

Данная форма используется как средство усвоения учебного материала по темам дисциплины. Проведение организовано как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами.

Доклад, сообщение

Данная форма используется как продукт самостоятельной работы

студента, представляющий собой публичное выступление по предоставлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской темы. В заключении проводится обсуждение по теме доклада. Доклады и сообщения предлагаются по всем темам дисциплины.

Поисковая работа в Интернете

Данная форма используется при изучении студентами тем курса «Этикетные технологии в сервисе» (студенты самостоятельно находят и обрабатывают необходимый материал по заданной теме, готовят медиа-презентации, включая видеоматериалы, и представляют для обсуждения в группе), при проведении успешными студентами мини-исследований по какой-либо проблеме с целью презентации результатов исследований на ежегодных внутривузовских студенческих научно-практических конференциях.

Составитель: Н.И. Рыжова, кафедра социально-культурного сервиса и туризма