

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой

 И.Ю. Пономарева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«Менеджмент в сервисе»**

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис**

с направленностью (профилем)
Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Форма(ы) обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-22

Тула 2022 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
рабочей программы дисциплины (модуля)

Разработчик:

Королев А.В., доцент каф. ТИГ, к.т.н, доцент
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» являются - совершенствование знаний в области управления, а также приобретения навыков эффективного применения их на практике.

Задачами освоения дисциплины являются:

- получение представления о содержании менеджмента в сервисе, роли и месте элементов менеджмента в производственной системе;
- изучение методов принятия концепций менеджмента и уметь выбирать наиболее рациональные способы их применения, использовать эффективные формы участия персонала в управлении;
- изучение основных принципов рекламной компании и уметь использовать их в практической деятельности;
- изучение техники личного труда и умение эффективно осуществлять основные функции менеджмента,
- приобретение навыков и умения применять полученные в процессе обучения знания принятия решений с учетом экономических, социальных, технических и других факторов.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина (модуль) относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина (модуль) изучается в 7, 8 семестрах.

3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведён ниже.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- 1) цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса (код компетенции – ОПК-2, код индикатора – ОПК-2.1);

Уметь:

- 1) применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса (код компетенции – ОПК-2, код индикатора – ОПК-2.2).

Владеть:

- 1) методами и приемами контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса (код компетенции – ОПК-2, код индикатора – ОПК-2.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

4 Объем и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Объем дисциплины (модуля), объем контактной и самостоятельной работы обучающегося при освоении дисциплины (модуля), формы промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Номер семестра	Формы промежуточной аттестации	Общий объем в зачетных единицах	Общий объем в академических часах	Объем контактной работы в академических часах						Объем самостоятельной работы в академических часах
				Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Клинические практические занятия	Консультации	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения										
7	ДЗ	4	144	28	28	-	-	0	0,25	87,75
8	КР, Э	4	144	24	36	-	-	3	0,5	80,5
Итого	ДЗ, КР, Э	8	288	52	64	-	-	3	0,75	168,25
Заочная форма обучения										
7	ДЗ	4	144	2	12	-	-	0	0,25	129,75
8	КР, Э	4	144	2	12	-	-	3	0,5	126,5
Итого	ДЗ, КР, Э	8	288	4	24	-	-	3	0,75	256,25

Условные сокращения: Э – экзамен, ЗЧ – зачет, ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой), КП – защита курсового проекта, КР – защита курсовой работы.

4.2 Содержание лекционных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
7 семестр	
1	Рыночная экономика и менеджмент
2	Специфика менеджмента сервиса в сфере туризма и гостеприимства
3	Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сервиса сферы туризма и гостеприимства
4	Цели и задачи управления предприятием сервиса индустрии туризма и гостеприимства
5	Организация работы по управлению предприятием сервиса туризма и гостеприимства
6	Система коммуникаций на предприятии сервиса туризма и гостеприимства
7	Внешние связи и возможности менеджмента сервиса в сфере туризма и гостеприимства
8	Качества и работа менеджера
8 семестр	
1	Мотивация труда на предприятиях сервиса туризма и гостеприимства

№ п/п	Темы лекционных занятий
2	Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса туризма и гостеприимства
3	Управление конфликтами на предприятиях сервиса в сфере туризма и гостеприимства
4	Методы принятия решений на предприятиях сервиса в сфере туризма и гостеприимства
5	Инновационная программа менеджера
6	Риск-менеджмент
7	Этика и психология сервисной деятельности

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
7 семестр	
1	Рыночная экономика и менеджмент
8 семестр	
2	Мотивация труда на предприятиях сервиса туризма и гостеприимства

4.3 Содержание практических (семинарских) занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
7 семестр	
1	Разработка проекта предприятия сервиса туризма и гостеприимства
2	Методы экспертных оценок
3	Построение организационной структуры предприятия сервиса туризма и гостеприимства
4	Разработка должностной инструкции работника предприятия сервиса туризма и гостеприимства
5	Решение задачи по управлению финансами в малом бизнесе
6	Личная продажа
7	Определение уровня оплаты труда
8	Планирование численности и структуры персонала
9	Процесс принятия управленческих решений
8 семестр	
1	Современная концепция управления персоналом.
2	Стратегия и тактика кадровой политики.
3	Кадровое планирование трудовых ресурсов. Процессы подбора и найма персонала.
4	Оценка результативности труда. Обучение и повышение квалификации персонала.
5	Управление деловой карьерой и служебно-профессиональным ростом работников.
6	Учет и движение кадров. Мотивация работников и стимулирование труда. Цикличность в кадровом менеджменте.
7	Современная концепция управления персоналом. Стратегия и тактика кадровой политики.
8	Кадровое планирование трудовых ресурсов. Процессы подбора и найма персонала.
9	Оценка результативности труда. Обучение и повышение квалификации персонала.
10	Управление деловой карьерой и служебно-профессиональным ростом работников.
11	Учет и движение кадров.

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
12	Мотивация работников и стимулирование труда. Цикличность в кадровом менеджменте.

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
7 семестр	
1	Разработка проекта предприятия туризма и гостеприимства
2	Методы экспертных оценок
3	Решение задачи по управлению финансами в малом бизнесе
8 семестр	
1	Учет и движение кадров.
2	Мотивация работников и стимулирование труда.
3	Цикличность в кадровом менеджменте.

4.4 Содержание лабораторных работ

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой

4.5 Содержание клинических практических занятий

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой.

4.6 Содержание самостоятельной работы обучающегося

Очная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
7 семестр	
1	Выполнение контрольно-курсовой работы
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение
8 семестр	
1	Выполнение курсовой работы
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение

Заочная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
7 семестр	
1	Выполнение контрольно-курсовой работы
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекционные занятия
4	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение
8 семестр	
1	Выполнение курсовой работы
2	Подготовка к практическим занятиям

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
3	Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекционные занятия
4	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение

5 Система формирования оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося

Очная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося		Максимальное количество баллов	
7 семестр			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	7
		Работа не практических занятиях	14
		Тестирование	9
	Итого		30
	Второй рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	7
		Работа не практических занятиях	14
		Тестирование	9
	Итого		30
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	40 (100*)	
8 семестр			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	10
		Работа не практических занятиях	20
	Итого		30
	Второй рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	10
		Работа не практических занятиях	20
	Итого		30
Промежуточная аттестация	Экзамен	40 (100*)	
	Защита курсовой работы	100	

* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

Заочная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося		Максимальное количество баллов
7 семестр		

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося		Максимальное количество баллов
Текущий контроль успеваемости	Не предусмотрен	
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	100 (100*)
8 семестр		
Текущий контроль успеваемости	Не предусмотрен	
Промежуточная аттестация	Защита курсовой работы	100
	Экзамен	100 (100*)

Шкала соответствия оценок в стобальной и академической системах оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Система оценивания результатов обучения	Оценки			
	Стобальная система оценивания	0 – 39	40 – 60	61 – 80
Академическая система оценивания (экзамен, дифференцированный зачет, защита курсового проекта, защита курсовой работы)	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Академическая система оценивания (зачет)	Не зачтено	Зачтено		

6 Описание материально-технической базы (включая оборудование и технические средства обучения), необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) требуется:

- Видеопроектор.
- Экран.
- IR пульты для экрана и видеопроектора.
- Ноутбук.

7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Удалова И.Б., Удалова Н.М., Машинская Е.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57251.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7.2 Дополнительная литература

1. Веснин, В. Р. Менеджмент : учебник для вузов / В. Р. Веснин .— 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Проспект, 2012 .— 613 с. : ил. — ISBN 978-5-392-03277-8 (в пер.) .

2. Герчикова И. Н. Менеджмент [Электронный ресурс] / И. Н. Герчикова. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 511 с. - Режим доступа: <http://business-library.ru/index.php?page=book&id=114981>

3. Гапоненко А.Л. Менеджмент [Электронный ресурс]/ А.Л. Гапоненко. - М.:Издательство Юрайт, 2013. - 396 с. Гриф МО ISBN: 978-5-9916-2767-2 - Режим доступа: http://biblio-online.ru/thematic/?9&id=urait.content.4BC69463-5C1E-448E-9F62-033C73CC5ECD&type=c_pub

4. Мескон, М. Х. Основы менеджмента = Management : учеб. пособие / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури ; пер. с англ. : О. И. Медведь .— 3-е изд. — М.[и др.] : Вильямс, 2007 .— 672 с. : ил. — Парал.тит.л.англ. — Библиогр.в конце кн. — ISBN 978-5-8459-1060-8 (рус.) .— ISBN 0-0604-4415-0 (англ.) .

5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для вузов / В. М. Пищулов .— М. : Академия, 2010 .— 240 с. — (Высшее профессиональное образование : Туризм) .— Библиогр.: с. 236 .— ISBN 978-5-7695-6762-9 (в пер.) .

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. ЭБС [IPRBooks](http://www.iprbookshop.ru/) универсальная базовая коллекция изданий. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. — Загл. с экрана.

2. Электронный читальный зал «БИБЛИОТЕХ» : учебники авторов ТулГУ по всем дисциплинам.- Режим доступа: <https://tsutula.bibliotech.ru/>, по паролю.- Загл. С экрана

3. Научная Электронная Библиотека eLibrary – библиотека электронной периодики, режим доступа: <http://elibrary.ru/> , по паролю.- Загл. с экрана.

4. НЭБ КиберЛенинка научная электронная библиотека открытого доступа, режим доступа <http://cyberleninka.ru/> , свободный.- Загл. с экрана.

5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа : [http://window.edu.ru.](http://window.edu.ru/) - Загл. с экрана.

9 Перечень информационных технологий, необходимых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

9.1 Перечень необходимого ежегодно обновляемого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Текстовый редактор Microsoft Word;
2. Программа для работы с электронными таблицами Microsoft Excel;
3. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint;
5. Классификатор ОКАТО;

6. Yandex (браузер);
7. STDU Viewer (программа для просмотра pdf).
8. Пакет офисных приложений «Мой офис».

9.2 Перечень необходимых современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Компьютерная справочная правовая система Консультант Плюс.