

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б1.Д.Б.6 Прикладной менеджмент в сфере обслуживания»*

Уровень высшего образования

### **МАГИСТРАТУРА**

Направление подготовки

*43.04.01 Сервис*

(код и наименование направления подготовки)

*Экономика и менеджмент сервиса*

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

*Магистр*

Форма обучения

*Заочная*

Год набора 2023

2046179

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.6 Прикладной менеджмент в сфере обслуживания» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

*наименование кафедры*

протокол № 7 от 06.02.2023 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

*наименование кафедры*

*подпись*

Е.В. Шестакова

*расшифровка подписи*

Исполнители:

Профессор

*должность*

*подпись*

В.К. Воробьев

*расшифровка подписи*

*должность*

*подпись*

*расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.04.01 Сервис

*код наименование*

*личная подпись*

Е.В. Шестакова

*расшифровка подписи*

Научный руководитель магистерской программы

*личная подпись*

Е.В. Шестакова

*расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

*личная подпись*

Н.Н. Бигалиева

*расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета

*личная подпись*

Ю.В. Рожкова

*расшифровка подписи*

№ регистрации \_\_\_\_\_

© Воробьев В.К., 2023

© ОГУ, 2023

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** освоения дисциплины заключается в изучении существующих форм и методов управления и организации сферы обслуживания; организационной структуры предприятия сферы обслуживания; управления мотивацией персонала, занятого в сфере сервиса; планирования сервисных мероприятий и расчета их экономической эффективности; бюджетирования и ценообразования мероприятий сферы обслуживания; организации работы с персоналом и клиентами предприятий сферы сервиса.

### **Задачи:**

1) теоретический компонент:

- усвоение теоретических основ управления организацией сферы обслуживания;
- изучение понятийного и терминологического аппарата в области управления и организации сервисной деятельности;
- изучение истории развития сферы обслуживания в России и за рубежом;
- рассмотрение основ правового обеспечения и государственного регулирования сервисной деятельности;
- изучение научных подходов к планированию мероприятий в сфере обслуживания;
- усвоение основ бюджетирования, ценообразования сервисных мероприятий

2) познавательный компонент:

- ознакомление с формами и методами управления и организации сервисной деятельности;
- изучение сущности и содержания функционирования предприятий сферы обслуживания;
- активизация творчества магистрантов в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере управления сервисной деятельностью;
- расширение кругозора, повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня обучающихся.

3) практический компонент:

- привить практические навыки управления, организации и планирования сервисной деятельности;
- научить рассчитывать экономическую эффективность сервисной деятельности;
- научить использовать документы для анализа вопросов, связанных организацией сервисной деятельности;
- обеспечить владение современными формами и методами организации мероприятий в сфере сервиса;
- научить выбирать оптимальные методы работы с клиентами;
- привить умение правильно ориентироваться в потоке информации;
  - обеспечить владение компетенциями, применением полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.7 Управление качеством услуг и работ, Б1.Д.Б.10 Бизнес-планирование в сфере услуг, Б1.Д.В.1 Прогнозирование и планирование сервисной деятельности, Б1.Д.В.3 Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства, Б1.Д.В.Э.1.1 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.В.Э.1.2 Управление организационной культурой, Б1.Д.В.Э.2.1 Экономика и менеджмент ресторанного бизнеса, Б1.Д.В.Э.2.2 Технологии внедрения стандартов обслуживания, Б2.П.Б.У.1 Ознакомительная практика*

### 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	<p>ОПК-2-В-1 Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса</p> <p>ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций</p> <p>ОПК-2-В-3 Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций</p> <p>ОПК-2-В-4 Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса</p>	<p><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятийный и терминологический аппараты в области организации сервисной деятельности, а также теоретические подходы к выявлению и пониманию сущности и содержанию организации сферы сервиса;</li> <li>- основы планирования средств на организацию мероприятий в сфере обслуживания и методы организации работы с участниками и клиентами сферы обслуживания.</li> </ul> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать опыт отечественной и зарубежной практики в организации сферы обслуживания, применять различные формы работы со средствами массовой информации, а также использовать полученные знания для последующего успешного освоения программы по специальности;</li> <li>- уметь определять цели, методы и технологии эффективной организации и управления сферой обслуживания.</li> </ul> <p><b><u>Владеть:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками проведения аналитических исследований по различным аспектам управленческой деятельности, характеризовать состав, структуру и движение показателей;</li> <li>- современными технологиями оценки эффективности управления сервисной деятельностью</li> </ul>

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>180</b>	<b>180</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>22,5</b>	<b>22,5</b>
Лекции (Л)	10	10
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа:</b> - выполнение курсовой работы (КР); - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - выполнение расчетно-графического задания (РГЗ); - написание реферата (Р); - написание эссе (Э); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к коллоквиумам; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	<b>157,5</b> +	<b>157,5</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>экзамен</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в теорию и практику курса «Прикладной менеджмент в сфере обслуживания»	28	2	2	-	24
2	Методы управления на предприятиях сферы обслуживания	38	2	2	-	34
3	Управление деловыми коммуникациями в организации сферы обслуживания.	38	2	2	-	34
4	Разработка и принятие эффективных управленческих решений.	38	2	2	-	34
5	Управление трудовой мотивацией сотрудников предприятия сферы обслуживания. Управление организационными конфликтами и стрессами.	38	2	2	-	34
	Итого:	180	10	10		160
	Всего:	180	10	10		160

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### 1. Введение в теорию и практику курса «Прикладной менеджмент в сфере обслуживания»

Сущность понятия «управление в сфере обслуживания». Виды управленческих навыков, необходимых менеджеру сферы обслуживания. Стратегическое управление предприятием сферы обслуживания. Анализ внешней и внутренней среды. Процесс выработки целей и обеспечение их эффективности.

### 2. Методы управления на предприятиях сферы обслуживания

Административные, экономические, социально-психологические методы управления. Характеристика стилей руководства. Планирование на предприятиях сервиса. Особенности составления графика работы. Разработка организационной структуры предприятия сферы обслуживания. Особенности организационной культуры на предприятии сервиса

### 3. Управление деловыми коммуникациями в организации сферы обслуживания.

Сущность и роль процесса коммуникаций в управлении организацией сферы обслуживания. Организация тренингов общения на предприятии сферы обслуживания. Практика управления «проблемными» сотрудниками. Виды коммуникаций. Организация деловых совещаний. Подготовка, проведение переговоров

### 4. Разработка и принятие эффективных управленческих решений

Процесс принятия эффективных управленческих решений и разрешения проблем в сфере обслуживания. Содержание и виды управленческих решений. Методы принятия решений. Этапы решения проблем в управлении организацией. Индивидуальные стили принятия решений

### 5. Управление трудовой мотивацией сотрудников предприятия сферы обслуживания.

Сущность мотивации. Особенность мотивации персонала предприятия сферы обслуживания. Основные теории мотивации, возможности и границы их использования в сфере обслуживания. Практические методы мотивации персонала.

### 6. Управление организационными конфликтами и стрессами.

Сущность и основные виды конфликтов в организации. Методы разрешения конфликтов. Управление стрессами на предприятии сферы обслуживания

## 4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Введение в теорию и практику курса «Прикладной менеджмент в сфере обслуживания».	2
2	2	Методы управления на предприятиях сферы обслуживания	2
3	3	Управление деловыми коммуникациями в организации сферы обслуживания.	2
4	4	Управление деловыми коммуникациями в организации сферы обслуживания.	2
5	5	Управление трудовой мотивацией сотрудников предприятия сферы обслуживания.	2
		Итого:	10

## 4.4 Курсовая работа (1 семестр)

### Примерная тематика курсовых работ

1. Особенности управления персоналом предприятия сферы обслуживания.
2. Особенности управления предприятием сферы обслуживания.
3. Стратегическое планирование человеческих ресурсов организации сферы обслуживания.
4. Подходы к управлению конкурентоспособностью предприятий сферы обслуживания.
5. Стратегическое управление предприятием сферы обслуживания (на примере.....).
6. Управление организационной культурой современной фирмы.

7. Управление процессом деловых коммуникаций на предприятии сервиса.
8. Особенности мотивации персонала предприятия сферы обслуживания (на примере.....).
9. Обеспечение высокопроизводительного труда персонала в современных условиях.
10. Материальные методы мотивации персонала (на примере ресторана, гостиницы, туристической фирмы.....).
11. Нематериальные методы мотивации персонала (на примере ресторана, гостиницы, туристической фирмы.....).
12. Методы мотивации персонала предприятия сферы обслуживания (на примере.....).
13. Управление индивидуальными и организационными стрессами на предприятии сервиса.
14. Особенности управления предприятием сферы обслуживания на современном этапе.
15. Организация процесса профессионального развития.
16. Оптимизация управленческих решений.
17. Современные технологии управления мотивацией сотрудников предприятия сферы обслуживания.
18. Модели принятия решений при формировании резерва кадров.
19. Методы оптимизации управленческих решений.
20. Основные методы прогнозирования при принятии управленческих решений в сфере обслуживания (на примере.....).
21. Аутсорсинг как составляющая бизнес-стратегии предприятия сферы сервиса.
22. Разработка кадровой стратегии предприятия.
23. Инновационные технологии разработки и принятия управленческих решений.
24. Функциональный подход к процессу принятия решений.
25. Показатели эффективности системы мотивации и стимулирования.
26. Эффективная система мотивации и стимулирования в организации.

## **5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **5.1 Основная литература**

1. Балашов, А. П. Основы менеджмента [Текст]: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии торговли и общественного питания" / А. П. Балашов. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. - 288 с. - (Вузовский учебник). - Библиогр. в конце гл. - Терминол. слов.: с. 235-248. - Прил.: с. 249-283. - ISBN 978-5-9558-0056-1. - ISBN 978-5-16-005281-6.
2. Веснин, В. Р. Менеджмент [Текст]: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / В. Р. Веснин. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Проспект, 2012. - 616 с.: ил - ISBN 978-5-392-03277-8.
3. Кузнецов, Б.Т. Стратегический менеджмент: учебное пособие / Б.Т. Кузнецов. – Москва: Юнити, 2017. – 624 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683168>. – ISBN 978-5-238-01209-4. – Текст: электронный.
4. Грант, Р. Современный стратегический анализ = Contemporary strategy analysis [Текст]: учеб. для слушателей, обучающихся по программе "Мастер делового администрирования" / Р. Грант. - 7-е изд. - СПб. : Питер, 2012. - 539 с. - (Классика MBA). - Парал. тит. л. англ. - Примеч.: с. 498-537. - ISBN 978-5-459-00318-5.

### **5.2 Дополнительная литература**

1. Управление персоналом [Текст]: учеб. для вузов / под общ. ред. А. И. Турчинова. - М.: РАГС, 2002. - 488 с. - (Учебники Российской академии государственной службы при Президенте Российской Федерации) - ISBN 5-7729-0136-2.

### 5.3 Периодические издания

Проблемы теории и практики управления: журнал. - М.: Агентство "Роспечать", 2016-2021;  
Проблемы управления/ Control Sciences: журнал. - М.: Агентство "Роспечать", 2013-2017;  
Управление развитием персонала: журнал. - М.: Агентство "Роспечать", 2015-2021;  
Справочник кадровика: журнал. - М.: Агентство "Роспечать", 2015-2021;  
Менеджмент в России и за рубежом: журнал. - М.: Агентство "Роспечать", 2015-2021;  
Кадровая служба и управление персоналом предприятия: журнал. - М.: Агентство "Роспечать", 2015-2021.

### 5.4 Интернет-ресурсы

1 <http://ecsocman.edu.ru> - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Представлено информационное обеспечение образовательного сообщества России учебными и методическими материалами по образованию в области экономики, социологии и менеджмента.

2 <http://www.stplan.ru> - Стратегическое управление и планирование, материалы по экономике и управлению, сайт посвящен вопросам теории и практики реализации стратегического менеджмента в компаниях. На сайте представлены теоретические и практические статьи.

3 <http://www.Betec.Ru> - Информационный портал. Информационно-методические материалы по построению систем управления, примеры бизнес-моделей, процессов и КРІ организаций.

4 <http://www.businesspress.ru> - Деловая пресса. Электронные газеты. Дайджест материалов центральных, региональных и зарубежных деловых изданий.

5 <http://www.aup.ru/management> - Административно-управленческий портал. Подборка публикаций по вопросам экономики и управления на предприятии (учебные, научные, методические и аналитические материалы по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу).

6 <http://www.expert.ru> – Деловой аналитический журнал «Эксперт», посвященный бизнесу и экономике. На сайте в свободном доступе представлены материалы последнего текущего выпуска журнала.

7 <http://www.dis.ru/manag/index.html> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом», представляет собой периодическое издание, полностью посвященное проблемам современного менеджмента.

8 <http://www.garant.ru> – Информационно – правовой портал «Гарант». Представлены новости законодательства РФ, аналитические материалы, правовые консультации, инфографика и др. Законодательство (полные тексты документов) с комментариями: законы, кодексы, постановления, приказы.

9 <http://www.consultant.ru> - Официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.

10 <http://elibrary.ru> - Информационный портал научной электронной библиотеки, представляющий собой крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты научных статей и публикаций, в том числе электронные версии российских научно-технических журналов.

11 <http://window.edu.ru> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам, представляющее собой библиотеку учебно-методических материалов для студентов, преподавателей и пр. в свободном доступе; каталог ссылок на образовательные порталы.

12 <http://www.cfin.ru> - Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента, в том числе теоретико-методологического характера.

13 <http://www.ptpu.ru> - Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления». Представлены публикации, статьи и методические материалы по менеджменту.

14 <http://www.emd.ru> - Сайт компании «Евроменеджмент». На портале представлены обзоры зарубежного и российского опыта управления современными организациями.

## **5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Операционная система Microsoft Windows.

Open Office/LibreOffice - свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.

Гарант [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2021]. – Режим доступа <\\filesrv1\GarantClient\garant.exe> в локальной сети ОГУ.

КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание, справочная правовая система / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2021]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\filesrv1!\CONSULT\cons.exe>.

Университетская платформа электронного обучения «Электронные курсы ОГУ в системе обучения Moodle» (<http://moodle.osu.ru>).

Корпоративная платформа Microsoft Teams развернутая в «облаке» MS в рамках Подписки Microsoft Azure Dev Tools for Teaching.

## **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы и выполнения курсовой работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети.