



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
ФГБОУ ВО «ИГУ»

**Кафедра сервиса и сервисных технологий**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. декана факультета бизнес-коммуникаций  
и информатики

М.Г. Синчурина

«24» апреля 2024 г

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.О.27 Менеджмент в отрасли**

*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля))*

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

*(код, наименование направления подготовки)*

Направленность (профиль) подготовки:

**Организационно-управленческая  
деятельность в сфере персональных  
услуг и гостинично-ресторанного сервиса**

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

*(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)\*, очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)\*)*

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий:

Протокол № 7 от «24» апреля 2024 г.

Протокол № 8 от «22» апреля 2024 г.

Председатель

М.Г. Синчурина

зав. кафедры

Н.А. Антонова

## СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО .....	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов .....	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	5
4.3 Содержание учебного материала .....	9
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ .....	9
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов .....	11
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов .....	12
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) .....	15
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	15
а) основная литература .....	16
б) дополнительная литература .....	16
в) периодическая литература .....	16
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы .....	16
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	17
6.1. Учебно-лабораторное оборудование .....	17
6.2. Программное обеспечение .....	18
6.3. Технические и электронные средства .....	18
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	18
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	19
8.1. Оценочные средства текущего контроля .....	19
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации .....	23

## **I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Цели:** формирование у обучающихся комплекса теоретических знаний и практических навыков, достаточных для того, чтобы принимать эффективные управленческие решения в профессиональной деятельности.

### **Задачи:**

- изучить теоретические основы современного знания об управлении, сущности и характере деятельности менеджеров;
- изучить наиболее важные достижения мировой управленческой мысли, различных школ и подходов;
- освоить основные характеристики организаций, методах, принципах и моделях их построения;
- изучить особенности осуществления функций менеджмента и принятия управленческих решений;
- уметь анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, осуществлять целепостановку и планирование деятельности организаций, анализировать организационную структуру предприятия, методы мотивации персонала, параметры контроля;
- уметь выявлять пути повышения эффективности управления в организациях, выбирать наиболее целесообразные стили управления в конкретных ситуациях, эффективно строить коммуникации;
- владеть методами анализа внутренней и внешней среды;
- владеть методами расчета эффективности управления.

## **II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Менеджмент в отрасли» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Дисциплина предназначена для закрепления знаний, умений и отработки практических навыков в области менеджмента.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Микроэкономика;
- Макроэкономика.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- нет.

## **III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса
	ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса
	ОПК-2.3	Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, в том числе 36 часов на контроль, из них 36 часов на экзамен.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 16 часов контактной работы и 58 часов самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

##### 4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Консультации		
			Лекции (из них электронные часы)	Семинарские (практические) занятия (из них электронные часы)				
1	Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности.	4	2 (2)	4 (0)	0	9		
2	Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг	4	2 (2)	4 (0)	0	8		

3	Процесс организации на предприятиях сферы услуг.	4	2 (2)	4 (0)	0	9	
4	Мотивация персонала предприятий сферы услуг	4	2 (2)	4 (0)	0	8	
5	Управление персоналом на предприятиях сферы услуг	4	2 (2)	6 (0)	0	8	
6	Стратегический менеджмент в сфере услуг	4	4 (4)	6 (0)	0	8	
7	Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг	4	2 (2)	6 (0)	0	8	
<b>Итого за 4 семестр</b>			<b>16 (16)</b>	<b>34 (0)</b>	<b>0</b>	<b>58</b>	<b>Экз (36)</b>
<b>Итого часов</b>			<b>16 (16)</b>	<b>34 (0)</b>	<b>0</b>	<b>58</b>	

**4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Се- мест р	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночно е сред- ство	Учебно- методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- - нения	Зат- раты вре- мени , час. (из них с при- мене- - нием ДОТ)		

4	Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности.	<p><b>Для овладения знаниями:</b> конспектирование текста</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление таблиц для систематизации учебного материала</p>	1-18 неделя	9 (9)	Тест, Гл	Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] : практикум : учеб. пособие для студ. вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М. : КноРус, 2015. - 421 с. ; 21 см. - Авт. указаны на 5-й с. - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-406-03952-6 : 590.00 р.
4	Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг	<p><b>Для овладения знаниями:</b> конспектирование текста</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление таблиц для систематизации учебного материала</p>	1-18 неделя	8 (8)	Тест, КЛ	Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] : практикум : учеб. пособие для студ. вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М. : КноРус, 2015. - 421 с. ; 21 см. - Авт. указаны на 5-й с. - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-406-03952-6 : 590.00 р.

4	Процесс организации на предприятиях сферы услуг.	<b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление плана и тезисов ответа, составление таблиц для систематизации учебного материала	1-18 неделя	9 (9)	Тест, Д	Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] : практикум : учеб. пособие для студ. вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М. : КноРус, 2015. - 421 с. ; 21 см. - Авт. указаны на 5-й с. - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-406-03952-6 : 590.00 р.
4	Мотивация персонала предприятий сферы услуг	<b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций	1-18 неделя	8 (8)	Тест, Д	Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] : практикум : учеб. пособие для студ. вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М. : КноРус, 2015. - 421 с. ; 21 см. - Авт. указаны на 5-й с. - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-406-03952-6 : 590.00 р.МЕНЕДЖМЕН Т. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)

4	Управление персоналом на предприятиях сферы услуг	Для закрепления и систематизации знаний: ответы на контрольные вопросы	1-18 неделя	8 (8)	Тест, Гл	Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] : практикум : учеб. пособие для студ. вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М. : КноРус, 2015. - 421 с. ; 21 см. - Авт. указаны на 5-й с. - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-406-03952-6 : 590.00 р.
4	Стратегический менеджмент в сфере услуг	Для закрепления и систематизации знаний: ответы на контрольные вопросы	1-18 неделя	8 (8)	Тест, Д	Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] : практикум : учеб. пособие для студ. вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М. : КноРус, 2015. - 421 с. ; 21 см. - Авт. указаны на 5-й с. - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-406-03952-6 : 590.00 р.

4	Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг	Для закрепления и систематизации знаний: ответы на контрольные вопросы	1-18 неделя	8 (8)	Тест, Д	Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] : практикум : учеб. пособие для студ. вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М. : КноРус, 2015. - 421 с. ; 21 см. - Авт. указаны на 5-й с. - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-406-03952-6 : 590.00 р.
<b>Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)</b>				<b>58</b>		
<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>				<b>58</b>		
<b>Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)</b>				<b>58</b>		

#### 4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	4
Наименование основных разделов (модулей)	Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности. Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг Процесс организации на предприятиях сферы услуг. Мотивация персонала предприятий сферы услуг Управление персоналом на предприятиях сферы услуг Стратегический менеджмент в сфере услуг Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг
Формы текущего контроля	Тест, глоссарий по предмету, практическое задание, конспект лекций, доклад/презентация
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	1	Основные особенности и составные части менеджмента сферы услуг	4 (0)	Тест, Пз	ОПК-2.1, ОПК-2.3
2	2	Составление схемы «Дерево целей» организации сферы услуг.	4 (0)	Тест, Пз	ОПК-2.1, ОПК-2.2
3	3	Сложность формирования общих подходов к организационным отношениям в сфере услуг и ее причины. Разделение труда на предприятиях сферы услуг. Департаментализация и ее использование в сфере услуг. Механистические структуры в сфере услуг. Органические структуры в сфере услуг.	4 (0)	Тест, Пз	ОПК-2.2, ОПК-2.1
4	4	Мотивация труда работников «непрестижных» профессий сферы услуг. Формирование методики мотивации персонала предприятий сферы услуг. Основные принципы оплаты труда. Социальная мотивация персонала.	4 (0)	Тест, Пз	ОПК-2.2
5	5	Составление таблицы: Сравнительный анализ видов действий по управлению персоналом.	6 (0)	Тест, Пз	ОПК-2.2
6	6	Рассмотрение примеров стратегий развития организаций сферы услуг. Построение модели разработки стратегии.	6 (0)	Тест, Пз	ОПК-2.2, ОПК-2.1

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
7	7	Информация о факторах, влияющих на процесс разработки решений. Объем и точность информации о среде предприятия.	6 (0)	Тест, Пз	ОПК-2.2

**4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов**

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности.	Подготовка тезауруса понятий по теме "Менеджмент сферы услуг в экономической науке".	ОПК-2	ОПК-2.1
2	Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг	Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг. Прогнозирование и его значение. Цели организации, работающей в сфере услуг. Классификация целей по уровню. «Дерево целей» организации сферы услуг. Классификация целей. Научные принципы планирования в сфере услуг. Методы планирования в сфере услуг.	ОПК-2	ОПК-2.2
3	Процесс организации на предприятиях сферы услуг.	Подготовка докладов по темам: Механистические структуры в сфере услуг. Органические структуры в сфере услуг.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2
4	Мотивация персонала предприятий сферы услуг	Подготовка докладов по темам: Сравнительный анализ видов действий по управлению персоналом.	ОПК-2	ОПК-2.2
5	Управление персоналом на предприятиях сферы услуг	Маркетинговый подход к управлению людьми в организации сферы услуг. Виды действий по управлению персоналом. Организационная структура СУП и ее численность. Кадровая политика. Отбор персонала. Адаптация персонала.	ОПК-2	ОПК-2.1

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
6	Стратегический менеджмент в сфере услуг	Подготовка доклада в форме компьютерной презентации по темам: Особенности анализа в стратегическом менеджменте	ОПК-2	ОПК-2.2
7	Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг	Подготовка сообщений на темы: Объём и точность информации о среде предприятия.	ОПК-2	ОПК-2.2

#### 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

**Подготовка к лекции.** Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к практическому занятию.** Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к контрольной работе.** Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

**Подготовка к экзамену.** Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

#### **Формы внеаудиторной самостоятельной работы**

**Составление глоссария** Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитать работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список

терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

**Разработка проекта** (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

**Информационный поиск** Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;
- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);
- б) выбор алгоритма поиска закономерностей;

7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;

8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

**Разработка мультимедийной презентации** Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титульный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

#### **4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

## **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **а) основная литература**

1. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] : практикум : учеб. пособие для студ. вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М. : КноРус, 2015. - 421 с. ; 21 см. - Авт. указаны на 5-й с. - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-406-03952-6 : 590.00 р.

### **б) дополнительная литература**

1. Свириденко, Юрий Павлович. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Текст] : учеб. пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - СПб. : Лань, 2021. - 189 с. ; 21 см. - (Учебники для вузов. Специальная литература) (Бакалавриат и магистратура). - ISBN 978-5-8114-2780-2 : 1016.40 р.

### **в) периодическая литература**

Нет.

### **г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Консультант Плюс надежная правовая поддержка [Электронный ре-сурс] : сайт. – URL : <https://www.consultant.ru>.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

— Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru> бессрочный

— Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № 6К-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

## VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории:</p> <p>Ноутбук (AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPlusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014  Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcddsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)  Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	--

### 6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2019	Условия правообладателя

### 6.3. Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии, в том числе электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
---------------------	---

Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.
Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарскозачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподносить его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

**Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:**

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
1	Коммуникационные процессы. Принятие решений и устранение проблем	ПЗ	Деловая игра	4
2	Власть, влияние и стиль лидерства. Эффективность управления предприятием	ПЗ	Деловая игра	4

**VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### 8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Тест	<p>Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности..</p> <p>Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг.</p> <p>Процесс организации на предприятиях сферы услуг..</p> <p>Мотивация персонала предприятий сферы услуг.</p> <p>Управление персоналом на предприятиях сферы услуг.</p> <p>Стратегический менеджмент в сфере услуг.</p> <p>Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг.</p>	ОПК-2.1, ОПК-2.2
2	Глоссарий по предмету	<p>Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности..</p> <p>Управление персоналом на предприятиях сферы услуг.</p>	ОПК-2.1
3	Практическое задание	<p>Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности..</p> <p>Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг.</p> <p>Процесс организации на предприятиях сферы услуг..</p> <p>Мотивация персонала предприятий сферы услуг.</p> <p>Управление персоналом на предприятиях сферы услуг.</p> <p>Стратегический менеджмент в сфере услуг.</p> <p>Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг.</p>	ОПК-2.3, ОПК-2.2, ОПК-2.1
4	Конспект лекций	Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг.	ОПК-2.2

5	Доклад/презентация	Процесс организации на предприятиях сферы услуг. Мотивация персонала предприятий сферы услуг. Стратегический менеджмент в сфере услуг. Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг.	ОПК-2.1, ОПК-2.2
---	--------------------	--	------------------

### **Примеры оценочных средств для текущего контроля**

#### **Демонстрационный вариант теста**

##### *1. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Понятие «\_\_\_\_\_ менеджмент» было введено в научный и практический оборот в начале 80-х гг. XX в. в Швеции и Великобритании. Постепенно оно стало общепринятым, обозначая принципиальную направленность управленческой деятельности.

##### *2. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ услуг приводит к тому, что их стандартизация затруднена, а иногда и невозможна.

##### *3. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Одну из главных проблем менеджмента в сфере услуг создает \_\_\_\_\_услуг, которая не позволяет легко и быстро реагировать на изменение спроса за счет создания запасов.

##### *4. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Поскольку предоставление услуг \_\_\_\_\_от их потребления, перед руководителями организации ставятся специфические задачи, связанные с участием потребителя в процессе оказания услуги – обучение персонала внимательному, чуткому отношению к потребителям.

##### *5. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ называется точно обоснованное предвидение возможных направлений развития организации, базирующееся на имеющихся практических данных и на предположениях относительно динамики развития объектов или прот-ктки.

##### *6. Задание открытой формы. Введите ответ.*

цели организации ставятся менеджерами высшего уровня и сосредотачиваются на важнейших общих вопросах.

##### *7. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_цели ставятся, главным образом, менеджерами среднего уровня и сосредоточены на основных действиях, необходимых для достижения стратегических целей.

##### *8. Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_цели формулируются менеджерами среднего и нижнего уровня, они связаны с функционированием отдельных подразделений организации и направлены на действия и работы, необходимые для достижение тактических целей.

##### *9. Задание открытой формы. Введите ответ.*

Процесс объединения работ в соответствии с каким-либо логическим принципом, называется .

10. Задание открытой формы. Введите ответ.

Наиболее простым в сфере услуг является \_\_\_\_\_ принцип департаментализации, при котором подразделения создаются исходя из оптимального числа людей, необходимых для оказания конкретных услуг, а также возможности управления ими.

11. Задание открытой формы. Введите ответ.

К простым относится принцип \_\_\_\_\_ департаментализации. Он используется в тех случаях, когда по экономическим или технологическим причинам введение обычного рабочего дня при оказании услуг невозможно или нецелесообразно.

12. Задание открытой формы. Введите ответ.

При оказании сложных, многоэтапных услуг часто применяется \_\_\_\_\_ принцип департаментализации.

13. Задание открытой формы. Введите ответ.

Многие фирмы, оказывающие разнообразные схожие услуги, используют \_\_\_\_\_ принцип департаментализации, который предполагает, что группировка работ производится в соответствии с функциями, закрепленными за конкретными подразделениями.

14. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ – это “отсутствие” на работе. В скрытой форме обнаружить его не просто, т. к. внешние проявления могут выглядеть достаточно благопристойно.

15. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ – это сознательное ограничение работником результатов своего труда.

16. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ – разделение персонала на группы с однородными потребностями.

17. Задание открытой формы. Введите ответ.

В качестве субъекта управления \_\_\_\_\_ необходимо рассматривать службу управления персоналом и руководителей линейных и функциональных подразделений.

18. Задание открытой формы. Введите ответ.

Кадровая \_\_\_\_\_ определяет принципиальные установки в работе с персоналом на длительную перспективу, реализуется в философии предприятия, правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре.

19. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ является важным этапом процесса интеграции сотрудника в организацию и заключается во взаимном приспособлении человека и организации.

20. Задание открытой формы. Введите ответ.

\_\_\_\_\_ (как правило, высококвалифицированный специалист, способный передать свой опыт) помогает новому сотруднику осваивать должностные

обязанности, адаптироваться в коллективе, участвует в формировании необходимых навыков.

21. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ стратегий представляет собой разработку обобщающей модели действий, необходимых для достижения поставленных целей путем координации и распределения ресурсов фирмы.

22. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

При реализации выбранной стратегии начинает поступать информация из \_\_\_\_\_ среды и начинается новый цикл стратегического управления.

23. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

Обычно различают \_\_\_\_\_ критерии, допускающие естественное численное измерение, и качественные, которые не могут непосредственно быть выражены в цифровой форме и потому оцениваются косвенным образом.

24. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

Стратегическая \_\_\_\_\_ — это область спроса, удовлетворяемая определенной технологией, реализуемой в услуге на том сегменте внешнего окружения, на который фирма имеет выход (или желает его получить)

25. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы охватывают как недвижимое имущество (вместимость складов, залов, производственных и других помещений), оборудование, аппаратуру, вычислительные, транспортные средства и иные основные фонды предприятия, так и сырье, материалы, полуфабрикаты, топливо и другие вещественные компоненты производства.

26. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы характеризуются численностью и профессионально-квалификационным составом работников, производительностью, мотивацией и стимулированием их труда.

27. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы составляют фонд денежных средств, привлекаемых для выполнения искомого управленческого решения.

28. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы оцениваются количеством и качеством накопленной информации о внешней и внутренней среде предприятия, которой обладают аналитики в ходе разработки управленческого решения.

29. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

\_\_\_\_\_ ресурсы – это качественный уровень и гибкость технологических процессов изготовления изделий или оказания услуг, экономичность и перестраиваемость их на производство новых изделий или услуг.

## **8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

### **Вопросы к экзамену:**

1. Менеджмент сферы услуг в экономической науке.
2. Основные особенности и составные части менеджмента сферы услуг.
3. Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг.

Прогнозирование и его значение.

4. Цели организации, работающей в сфере услуг.
  5. Классификация целей по уровню.
  6. «Дерево целей» организации сферы услуг. Классификация целей.
  7. Научные принципы планирования в сфере услуг. Методы планирования в сфере услуг.
  8. Сложность формирования общих подходов к организационным отношениям в сфере услуг и ее причины.
  9. Разделение труда на предприятиях сферы услуг.
  10. Департаментализация и ее использование в сфере услуг.
  11. Механистические структуры в сфере услуг. Органические структуры в сфере услуг.
  12. Мотивация труда работников «непрестижных» профессий сферы услуг.
- Формирование методики мотивации персонала предприятий сферы услуг.
13. Основные принципы оплаты труда. Социальная мотивация персонала.
  14. Маркетинговый подход к управлению людьми в организации сферы услуг.
  15. Виды действий по управлению персоналом.
  16. Организационная структура СУП и ее численность. Кадровая политика.
  17. Отбор персонала.
  18. Адаптация персонала.
  19. Особенности анализа в стратегическом менеджменте.
  20. Реализация стратегий.
  21. Информация о факторах, влияющих на процесс разработки решений.
  22. Объем и точность информации о среде предприятия.

**Разработчики:**



доцент  
(занимаемая должность)

И.В. Боровских  
(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий  
Протокол № 8 от «22» апреля 2024 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

*Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.*