

АННОТАЦИЯ

рабочей программы по дисциплине

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки высшего образования 43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент в сервисе» составлена в соответствии с учебным планом подготовки *бакалавров* по направлению 43.03.01 – «Сервис» в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом *высшего образования* и утвержденными стандартами и положениями Университета.

Целью освоения дисциплины (модуля) является освоение студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области менеджмента в сервисе и реализация их в своей профессиональной деятельности.

1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения дисциплины определяются способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности и профилем подготовки:

организационно-управленческая деятельность:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений.

производственно-технологическая деятельность:

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина Б.1.11 «Менеджмент в сервисе» относится к *Блоку 1, базовой* части. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения, на 3 курсе по заочной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: *экзамен* для очной формы обучения, *зачет и экзамен* для заочной формы обучения. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и компетенции студента, полученные по следующим дисциплинам: «*Экономика*».

1.4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.4.1. В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

а) общепрофессиональными (ОПК):

- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

б) профессиональными (ПК):

- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в

соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

1.4.2. В результате изучения дисциплины студент будет:

Знать:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса (ПК-7); ✓ основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса (ОПК-3); ✓ социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и методы урегулирования конфликтов, основы самоменеджмента (ОПК-3).
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг (ПК-7); ✓ прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса (ПК-2); ✓ находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов (ОПК-3).
Владеть:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ навыками менеджмента в сервисе (ОПК-3, ПК-7); ✓ навыками организации работы исполнителей, управления механизмами построения взаимодействий между ними, оказания помощи подчиненным в процессе осуществления сервисной деятельности (ОПК-3).

1.5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5	6	7	8
Аудиторные занятия (всего)	60*		60		
В том числе:					
Лекции	24		24		
Практические занятия (ПЗ)	6		6		
Семинары (С)	30		30		
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	120		120		
В том числе:					
Изучение теоретического материала			30		
Анализ литературных и информационных источников			22		
Подготовка к текущим и рубежным контролям			18		
Выполнение письменного домашнего задания			5		
Подготовка реферата			3		
Подготовка к аудиторной контрольной работе (тестированию)			4		
Подготовка к деловой игре			2		
Подготовка и сдача экзамена			36		
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	экзамен		экзамен		
Общая трудоемкость	часы	180	180		
	зачетные единицы	5	5		
* из 60 часов аудиторных занятий 12 часов приходится на интерактивные занятия					

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		5	6	7	8
Аудиторные занятия (всего)	18*	8	10		
В том числе:					

Лекции	6	2	4		
Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)	12	6	6		
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	162	80	82		
В том числе:					
Контрольная работа		20	20		
Изучение теоретического материала		4	5		
Анализ литературных и информационных источников		25	2		
Подготовка к текущим и рубежным контролям		16	16		
Подготовка реферата		5	3		
Подготовка к зачету и экзамену		10	36		
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зачет	экзамен		
Общая трудоемкость	часы	180	88	92	
	зачетные единицы	5			
* из 18 часов аудиторных занятий 4 часа приходится на интерактивные занятия					