

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ
«МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»**

ОПОП по направлению 43.03.01 – «Сервис»

Форма обучения Очная

3 курс 6 семестр

(на 20__/__ учебный год)

№ занятия	Посещаемость/балл	Содержание занятий и виды контроля	Кол-во баллов min/ max	Накопительная «стоимость»/балл	Кол-во часов самостоятельной работы на подготовку к видам контроля
1	2	3	4	5	6
Базовый модуль					
1	0,5	Лекция №1. Основы менеджмента предприятия сервиса.		0,5/0,5	
2	0,5	Лекция №2. Специфика менеджмента предприятия сервиса.		1/1	
3		Семинар №1. История менеджмента. Сущность и категории менеджмента. Виды и элементы организаций. Общие функции менеджмента и процесс управления.		1/1	
4		Текущий контроль 1. История менеджмента. Сущность и категории менеджмента. Виды и элементы организаций. Письменный опрос.	2/5	3/6	2
5	0,5	Лекция №3. Организация деятельности предприятий сервиса.		3,5/6,5	
6		Семинар №2. Планирование как функция менеджмента. Организация как функция менеджмента. Контроль и регулирование как функции менеджмента.		3,5/6,5	
7		Текущий контроль 2. Процесс планирования. Устный опрос. Представление реферата с презентацией на заданную тему.	1/5	4,5/11,5	2
8		Семинар №3. Диагностика и выявление различных типов проблемных ситуаций в деятельности сервисного предприятия. Дискуссия.		4,5/11,5	
9	1	Лекция №4. Планирование деятельности предприятий сервиса.		5,5/12,5	
10		Семинар №4. Основы стратегического менеджмента. Деловая игра: «Выработка техники стратегического куба и построения стратегической карты». РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ 1.	2/10!	7,5/22,5	2

11		Практическое занятие №2. Характеристика основных видов и процедур внутриорганизационного контроля, осуществление контроля перспективной и оперативной деятельности предприятия сервиса, его отдельных проектов. Разработка стратегии и мероприятий по развитию предприятия сервиса; развитие стратегического мышления обучающихся.		7,5/22,5	
12	0,5	Лекция №5. Технология менеджмента предприятий сервиса.		8/23	
13	0,5	Лекция №6. Инструменты менеджмента предприятий сервиса.		8,5/23,5	
14		Семинар №5. Коммуникации в менеджменте. Управленческие решения в менеджменте. Дискуссия.		8,5/23,5	
15		Текущий контроль 3. Управленческие решения в менеджменте. Методы оценки деятельности работы организаций в сфере сервиса. Устный опрос. Представление реферата с презентацией на заданную тему.	1/5	9,5/28,5	2
16	0,5	Практическое занятие №3. Сущность понятия «коммуникация» и ее роль как связующий процесс на предприятии сервиса. Групповой тренинг «Установление уровня и проблем коммуникации в коллективе». Выработка организационно-управленческих решений, основанных на современных технологиях управления, и оценки их условий и последствий принимаемых решений в организации сервиса.		10/29	
17	0,5	Лекция №7. Социальные функции менеджмента предприятия сервиса.		10,5/29,5	
18		Семинар №6. Основные теории и концепции мотивации. Программы стимулирования персонала предприятия сервиса и оценка их эффективности. Дискуссия.			
19		Семинар №7. Делегирование в менеджменте. Кейс по проблемам делегирования.		10,5/29,5	
20		Текущий контроль 4. Делегирование в менеджменте. Развитие социальной сферы предприятий сервиса. Устный опрос. Представление реферата с презентацией на заданную тему.	1/5	11,5/34,5	2
21	0,5	Практическое занятие №4. Технология внутриорганизационного делегирования в конкретных условиях и ситуациях сервисной деятельности.		12/35	
22	1	Лекция №8. Психологические функции менеджмента предприятия сервиса.		13/36	

23		Семинар №8. Мотивация в менеджменте. Деловая игра: «Создание систем стимулирования персонала в сервисной деятельности».		13/36	
24		Текущий контроль 5. Мотивация и психология персонала. Устный опрос. Дискуссия.	1/5	14/41	2
26	1	Лекция №9. Организационные отношения в менеджменте.		15/42	
27		Семинар №9. Цели, задачи, качества современного менеджера с учетом специфики предприятия сервиса. Повышение личной эффективности менеджера в области сервиса. Дискуссия		15/42	
28		Семинар №10. Модель менеджера в современных условиях. Деловая игра: «Формирование согласованного перечня требований к менеджеру в сфере сервисной деятельности».		15/42	
29		Текущий контроль 6. Модель менеджера в современных условиях. Письменный опрос.	2/5	17/47	2
30	1	Лекция №10. Управленческие отношения в менеджменте.		18/48	
31		Семинар №11. Руководство и лидерство. Кейс по проблеме руководства и лидерства.		18/48	
32		Текущий контроль 7. Руководство и лидерство в деятельности организаций в сфере сервиса. Письменный опрос.	2/5	20/53	2
33		Семинар №12. Стили и методы управления предприятием сервиса в конкретных условиях и ситуациях сервисной деятельности. Социально-психологические аспекты управления коллективом. Урегулирование конфликтных ситуаций с потребителями, возникающих в процессе сервисной деятельности. Дискуссия		20/53	
34	1	Лекция №11. Эффективность менеджмента предприятия сервиса.		21/54	
35	1	Лекция №12. Мероприятия по совершенствованию рыночной деятельности предприятий сервиса.		22/55	
36		Семинар №13. Факторы эффективности менеджмента в сервисной деятельности. Кейс: «Оценка затрат на управление предприятием сервиса».		22/55	
37		Текущий контроль 8. Факторы эффективности менеджмента в сервисе. Устный опрос. Дискуссия.	1/5	23/60	2

38	Семинар №14. Обсуждение понятий «организационное развитие», «организационная культура», «организационные изменения», «эффективность менеджмента». Дискуссия.		23/60	
39	Семинар №15. Разработка предложений по совершенствованию организационной культуры. Особенности успешного проведения организационных изменений в организации сервиса. Дискуссия.		23/60	
2 рубежный контроль (ЦОКО) – тестирование		5/10	28/70	4
Промежуточный контроль (ЭКЗАМЕН) может быть поставлен по сумме баллов за посещаемость и успеваемость по итогам текущих и рубежных контролей		22/30	50/100	36
Итоговая сумма баллов за 6 семестр		50/100	100	
* 12 часов приходится на интерактивные занятия				

Дополнительный модуль (3 курс 6 семестр)

№ п.п.	Сроки проведения	Виды деятельности	Количество баллов
1	По расписанию преподавателя	История менеджмента. Сущность и категории менеджмента. Виды и элементы организаций.	8
2		Процесс планирования.	8
3		Управленческие решения в менеджменте. Методы оценки деятельности работы организаций в сфере сервиса	8
4		Делегирование в менеджменте. Развитие социальной сферы предприятий сервиса. Мотивация и психология персонала.	8
5		Модель менеджера в современных условиях. Руководство и лидерство в деятельности организаций в сфере сервиса.	8
6		Факторы эффективности менеджмента в сервисе.	10
Итого:			50