

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий  
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии  
УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных  
наук, математики и  
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_  
г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.О.17.21 Организация функционирования и развития предприятия сервиса  
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)  
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2023)  
Форма обучения: Очная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование компетенций в области организации и функционирования деятельности предприятия, нацеленных на управление организацией в сфере сервиса, завоевание потребителя в условиях строгой конкуренции и приобретения навыков эффективного применения данных компетенций на практике.

Задачи изучения дисциплины:

Предметные: • изучение теоретико-методологических основ организации функционирования и развития предприятия сервиса-менеджмента: усвоение общих закономерностей, принципов, функций и методов управления организациями в сфере сервиса; • формирование способности решать профессиональные задачи в области организации и функционирования деятельности предприятий сервиса с использованием современных технологий; • формирование научного представления об управлении в сфере сервиса; • приобретение студентами практических навыков выполнения основных функций организации функционирования и развития предприятия в сфере сервиса; • применение на практике полученных знаний и умений в соответствии с международными требованиями к избранному виду деятельности;

Личностные: • формирование творческого инновационного подхода к управлению в сфере сервиса; • развитие способности к логическому, аналитическому, критическому мышлению; • формирование готовности к саморазвитию; • формирование личной ответственности в принятии решений; • развитие общих способностей: общения и сотрудничества, точности и продуктивности в решении задач • развитие эмоционально-ценностного отношения к деятельности и ее содержанию; • увеличение масштаба рефлексии личности студента.

## 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина относится к блоку Б1 (базовая часть) и базируется на знании основ сервисной деятельности, технологических процессов в сервисе, информационных технологий, основ предпринимательства и т.д. Смежные дисциплины: Сервисная деятельность, Основы функционирования систем сервиса, Психодиагностика, Профессиональная этика и этикет, Информационные технологии в сервисе, Основы предпринимательской деятельности, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Стандартизация и сертификация в сервисе, Безопасность жизнедеятельности, Маркетинг и т.п.

## 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 5	Всего часов
Общая трудоемкость		108

Аудиторные занятия, в т.ч.	34	34
Лекционные (ЛК)	17	17
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	17	17
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	38	38
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-2	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	<p>Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p> <p>Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p> <p>Владеть: навыками определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p>
ОПК-2	ОПК-2.2. Использует	Знать: основные методы и

	<p>основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p>	<p>приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Уметь: использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Владеть: навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p>
<p>ОПК-2</p>	<p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p>	<p>Знать: методы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Уметь: осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Владеть: навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы</p>

		сервиса
ОПК-5	ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	<p>Знать: методы экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p>
ПК-1	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	<p>Знать: приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p> <p>Уметь: применять теоретические знания и приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p> <p>Владеть: навыками применения теоретических знания и приемов управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>
ПК-1	ПК-1.2. Применяет	Знать: методы управления

методы управления проектами в сфере сервиса	<p>проектами в сфере сервиса</p> <p>Уметь: применять методы управления проектами в сфере сервиса</p> <p>Владеть: навыками применения методов управления проектами в сфере сервиса</p>
---	---

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### 3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Теоретические и методологические основы организации и функционирования деятельности предприятия	Введение в организацию и планирование деятельности предприятий сервиса. Внутренняя и внешняя среды организации. Специфика функционирования и развития предприятия в сфере сервиса	17	4	4	0	9
2	2.1	Внутрифирменное управление предприятиям и сферы сервиса	Система коммуникаций на предприятии сервиса. стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса	18	4	4	0	10
3	3.1	Технологии управления в сфере сервиса	Организация работы по управлению предприятием сервиса. Методы принятия управленческих решений в сфере	17	4	4	0	9

			сервиса. Инновации в организации функционирования и развития предприятия сервиса. Инновационная программа менеджера.					
4	4.1	Управление персоналом предприятия сервиса	Мотивация труда на предприятиях сервиса. Управление трудовыми ресурсами. Организация контроля на предприятии сервиса.	20	5	5	0	10
Итого				72	17	17	0	38

### 3.2. Содержание разделов дисциплины

#### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Теоретические и методологические основы организации и функционирования деятельности предприятия	Введение в организацию и планирование деятельности предприятий сервиса. Внутренняя и внешняя среды организации. Специфика функционирования и развития предприятия в сфере сервиса	4
2	2.1	Внутрифирменное управление предприятиям и сферы сервиса	Система коммуникаций на предприятии сервиса. стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса	4
3	3.1	Технологии управления в сфере сервиса	Организация работы по управлению предприятием сервиса. Методы принятия управленческих решений в сфере сервиса. Инновации в организации функционирования и развития предприятия сервиса.. Инновационная программа менеджера.	4
4	4.1	Управление	Мотивация труда на предприятиях	5

		персоналом предприятия сервиса	сервиса. Управление трудовыми ресурсами. Организация контроля на предприятии сервиса.	
--	--	--------------------------------	---	--

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Теоретические и методологические основы организации и функционирования деятельности предприятия	Современный менеджмент в сфере сервиса. Внешняя среда и корпоративная культура организации сферы услуг. Деловая игра «Я - руководитель»	4
2	2.1	Внутрифирменное управление предприятиям и сферы сервиса	Процесс коммуникации в организации сервиса. Постановка целей и организационное планирование в сфере услуг. Стратегический менеджмент в сервисе: формулирование и внедрение стратегии	4
3	3.1	Технологии управления в сфере сервиса	Принятие управленческих решений в организация сервиса. Организационная структура предприятий сервиса. инновационный менеджмент в сервисе: организационные изменения и развитие организации.	4
4	4.1	Управление персоналом предприятия сервиса	Мотивация как функция управления в сервисе. Управление человеческими ресурсами организации. Контроль как функция управления в деятельности организаций сферы обслуживания.	5

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Содержание труда менеджера. Требования к современным менеджерам. Основные теоретические подходы к менеджменту: процессный, системный, ситуационный. Особенности Российского менеджмента. Основные методы: административные, организационные, экономические и социально-психологические	составление конспекта, подготовка реферата, презентации	9
2	2.1	Лицензирование и сертификация услуг Организация: построение структуры Содержание систем мотивации труда на предприятиях сферы сервиса. Роль руководителя в проведении контроля	составление конспекта, подготовка реферата, презентации	10
3	3.1	Функциональные стратегии. Стратегия развития организации. Организация деятельности по разработке стратегии. Составление программ мероприятий. Технология информационной деятельности. Виды технических средств. Создание пакетов прикладных программ. Оперативное управление. Управление занятости	составление конспекта, подготовка реферата, презентации	9

		<p>оборудования.  Управление качеством.  Контроль качества  процесса сервиса,  параметров  технологических  процессов, используемых  ресурсов. Принятие  решений: о внедрении  новой услуги. Система  управления процессом  инновации.</p>		
4	4.1	<p>Стили руководства.  Природа стресса.  Принципы и методы  борьбы со стрессом.  Основные типы  темперамента.  Саморазвитие личности.  Психологические  закономерности делового  общения</p>	составление конспекта, подготовка реферата, презентации	10

#### **4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

#### **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

##### **5.1. Основная литература**

##### **5.1.1. Печатные издания**

1. Пищулов, Виктор Михайлович. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие. - Москва : Академия, 2010. - 240 с.

2. Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие/ Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. - Санкт-Петербург : Питер, 2010. - 512 с

##### **5.1.2. Издания из ЭБС**

1. Кулибанова, Валерия Вадимовна. Маркетинг в сервисе : Учебник и практикум / Кулибанова В.В. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 259.http://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221

2. Скобкин, Сергей Сергеевич. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : Учебник / Скобкин С.С. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 442. <http://www.biblio-online.ru/book/3A7D0FAE-6682-4CA7-9927-B05B60813B95>

3. Казакевич, Татьяна Александровна. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Т. А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 188. <http://www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339>

## 5.2. Дополнительная литература

### 5.2.1. Печатные издания

1. История менеджмента : учеб. пособие / под ред. Э.М. Короткова. - Москва : ИнфраМ, 2010. - 240 с

2. Казначевская, Г.Б. Менеджмент : учеб. - 15-е изд. стер. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. - 347 с

3. Кредисов, Анатолий Иванович. История учений менеджмента. - Киев : Вира-Р, 2000. - 336 с.

4. История менеджмента : учеб. пособие / под ред. Д.В. Валового. - Москва : ИНФРАМ, 1997. - 256 с.

5. Дункан, Д.У. Основопологающие идеи в менеджменте : уроки основоположников менеджмента и управленческой практики / пер. с англ. - Москва : Дело, 1996. - 272 с.

6. Всеобщая история менеджмента : учеб. пособие / Мазур, И.И., Поршневу, А.Г., Шапиро, В.Д., и др. - Москва : ЕЛИМА, б. г. - 784 с.

7. Румянцева, Зинаида Петровна. Общее управление организацией. Теория и практика : учебник. - Москва : ИНФРА-М, 2006. - 304 с.

8. История управленческой мысли: учеб. пособие / Лавров Александр Юрьевич [и др.]. - Чита : ЗабГУ, 2014. - 228 с.

### 5.2.2. Издания из ЭБС

1. Казакевич, Татьяна Александровна. Сервисная деятельность : Учебное пособие / Казакевич Т.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 186 <http://www.biblio-online.ru/book/3D7010F7-9426-4530-875E-24226A85014C>

2. Скобкин, Сергей Сергеевич. Менеджмент в туризме : Учебник и практикум / Скобкин С.С. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 445. <http://www.biblioonline.ru/book/C71FDF73-9743-4AD8-B1A1-A4EE93824444>

3. Титов, Владимир Николаевич. Теория и история менеджмента : учебник и практикум для академического бакалавриата : Учебник и практикум / Титов В. Н., Суханова Г. Н. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018 <http://www.biblioonline.ru/book/A280D039-3032-4035-A6C1-4AD5F6057BDC>

4. Чудновская, Светлана Николаевна. История менеджмента : Учебник и практикум / Чудновская С.Н. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 291. <http://www.biblio-online.ru/book/83E75374-A30E-4457-A39F-7B1ADD8CA604>

## 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка

ЭБС «Лань»	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
ЭБС «Юрайт»	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
ЭБС «Консультант студента»	<a href="https://www.studentlibrary.ru/">https://www.studentlibrary.ru/</a>
Библиотека экономической и управленческой литературы	<a href="https://infopedia.su/11xb5d4.html">https://infopedia.su/11xb5d4.html</a>

## 6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, АBBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

## 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Лекция.

Во время проведения лекционного занятия все студенты ведут конспекты лекций, которые ориентированы на одновременную со слушанием и визуальным восприятием презентации мыслительную переработку материала. Цель лекционных занятий - обратить внимание на общую схему построения соответствующего раздела, темы дисциплины, раскрыть их содержание, подчеркнуть важнейшие места, указать главные практические приложения теоретического материала, подробно рассмотреть отдельные вопросы программы, отсутствующие или недостаточно полно освещённые в рекомендуемых учебных пособиях. При конспектировании лекций необходимо учитывать рекомендации преподавателя по методике конспектирования, правильному оформлению записей.

Практические работы.

Углубление и закрепление теоретических знаний и их проверка проходят во время практических занятий. Они проводятся после изучения больших по содержанию тем и разделов. Базируясь на полученных знаниях, навыках и умениях, - метод практических работ обеспечивает углубление, закрепление и конкретизацию приобретенных знаний. Формируя способы научного анализа теоретических положений, укрепляет связь теории и практики в учебном процессе и жизни. Он вооружает студентов комплексными, интегрированными навыками и умениями, необходимыми в производственной деятельности. При выполнении практических работ можно пользоваться справочным материалом. Данные работы носят как репродуктивный, так и поисковый характер. Формы работы фронтальная и индивидуальная. Деятельность студентов состоит из следующих компонентов:

1. Работа с лекционным материалом и учебной литературой на стадии подготовки к практической работе.
2. Участие в учебном задании.
3. Анализ выполненной работы.

В конце занятия преподаватель оценивает работу студентов.

Самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий.

Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала может выполняться в библиотеке, аудиториях для самостоятельной работы, а также в домашних условиях. Необходимо для поиска информации использовать информационно-коммуникационные технологии, сеть Интернет. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа студентов осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах.

Самостоятельная работа студентов в аудиторное время может включать:

- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с Интернет - ресурсами;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в тестировании и др.

При организации самостоятельной работы студентов по дисциплине используются различные формы и методы, в том числе консультирование, работа над текстами, нормативными документами, разбор конкретных ситуаций, подготовка к проведению круглого стола, подготовка кейса, реферата, презентации.

Одна из форм самостоятельной работы студентов, используемая при изучении дисциплины в практических занятиях - составление интеллектуальных карт. Техника составления интеллектуальных карт (англ. mindmapping), разработана Тони Бъзенем (Tony Buzan) в 1960-х годах, она облегчает студентам создание общего представления, общего понимания проблемы и при помощи простых средств приводит к новым идеям, активизирует пространственно-образное мышление, делает возможным новую точку зрения на ту или иную проблему, ее можно заново структурировать, выделить существенные аспекты, установить новые связи и осветить второстепенные, попутные вопросы.

Техника составления интеллектуальных карт может эффективно использоваться студентами для анализа проблем, планирования и разработки стратегии, создания общего представления или общей картины сложных вопросов, подготовки презентаций, выступлений, статей и т.п.

В самостоятельной работе широко используются практические ситуационные задачи, охватывающие широкий круг проблем, с которыми соприкасается будущий или уже работающий менеджер в своей профессиональной деятельности, например: техническая, экономическая, юридическая, производственная, психологическая, этическая, организационная, социальная и т. п. Содержание учебной ситуации может быть связано со следующими объектами, процессами, явлениями:

- внедрением новой техники или технологии; введением инноваций;
- осуществлением реорганизаций;
- созданием новой фирмы или ее подструктуры; изменением организационного поведения;
- внедрением новых форм оплаты труда; неэффективным стилем руководства и т. д.

Разработчик/группа разработчиков:  
Марина Ивановна Мелихова

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.