

Аннотация рабочей программы дисциплины

«МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
Программа подготовки «Социально-культурный сервис»
Уровень высшего образования Бакалавриат
Форма обучения Очная
Семестр: 4

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель курса – дать комплекс теоретических и практических знаний по организации и функционированию управленческого механизма, сформировать у студентов представление о природе менеджмента, использовании законов и принципов менеджмента в организационной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

В программу входят разделы, являющиеся ключевыми для понимания концепции менеджмента, как части народнохозяйственного комплекса, а также разделы, несущие более специфическую нагрузку для понимания особенностей управления хозяйствующими субъектами.

Дисциплина «**Менеджмент в сервисе**» (М2.В3.1), согласно учебному плану, относится к вариативной части дисциплин цикла М2 «Профессиональный цикл».

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующей дисциплины «Общий менеджмент», «Стратегическое управление»

Требования к знаниям и умениям и готовностям обучающегося, полученным при освоении данной дисциплины и необходимым для освоения последующей дисциплин «Теория организации и организационное поведение»

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1. Знать:

- Технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)
- Методы проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса (ПК-3)

2. Уметь :

- Использовать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)
- Проводить экспертизы и диагностики объектов сервиса (ПК-3)

3. Владеть:

- Навыками использования базовых положений математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОПК-2);
- Навыками проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

Тема	Содержание темы
Тема 1	Управление и работа менеджера
Тема 2	Развитие менеджмента
Тема 3	Организационная среда и эффективность
Тема 4	Этический и социальный контекст
Тема 5	Глобальный контекст менеджмента
Тема 6	Управление целями организации и планирование
Тема 7	Стратегия управления и стратегическое планирование
Тема 8	Принятие управленческих решений.
Тема 9	Компоненты структуры организации
Тема 10	Управление проектированием организации
Тема 11	Управление изменениями в организации
Тема 12	Управление трудовыми ресурсами
Тема 13	Мотивация деятельности служащих
Тема 14	Лидерство и влияние
Тема 15	Управление межличностными и групповыми процессами
Тема 16	Управление связями в организации
Тема 17	Сущность контроля Контроль в организации
Тема 18	Управление производством, производительностью и качеством
Тема 19	Управление технологией Технология и организация Творчество и инновации
Тема 20	Управление информационными системами

Текущей формой контроля знаний студентов является проведение трех рейтинговых контролей. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Составитель: доц., к.э.н. Моргунова Р.В. _____

должность, ФИО, подпись

Заведующий кафедрой: БУФиС, д.э.н., проф. Лускатова О.В. _____

название кафедры

ФИО

подпись

Директор института: Институт Экономики и Менеджмента, д.э.н., проф. П.Н. Захаров _____

Название подразделения

ФИО

подпись

Дата: _____

Печать института

