

АННОТАЦИЯ

К рабочей программе учебной дисциплины МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис

Профиль «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Кафедра туризма и сервиса

Цель изучения дисциплины	Основная 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.
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	<ol style="list-style-type: none">1. Сущность, роль и методологические основы менеджмента.2. Законы, закономерности и принципы менеджмента.3. История развития менеджмента.4. Внутренняя среда организации.5. Организация и ее внешняя среда.6. Организация как объект управления.7. Функции и технологии менеджмента.8. Основы планирования в организации.9. Основные элементы организации как процесса.10. Теоретические основы мотивации.11. Система и процесс контроля.12. Регулирование, как общая функция менеджмента.13. Методы менеджмента.14. Управленческие решения.15. Информация и коммуникация в менеджменте.16. Руководство и лидерство.17. Ответственность и этика в менеджменте.18. Организационные изменения и эффективность менеджмента.
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных компетенций: ОК-4- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ОК-5- способность к самоорганизации и самообразованию). Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общепрофессиональных компетенций: ОПК-1- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно – коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации; ОПК-3 - готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих профессиональных компетенций: ПК-1 - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса; ПК-2 - готовность к планированию производственно - хозяйственной

	хозяйственной деятельности предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины	«Сервисология», «Сервисная деятельность».
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов (ОК-4); – содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности (ОК-5); – основные источники информации для решения задач профессиональной сферы деятельности (ОПК-1); – принципы организации процесса сервиса; принципы проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3); – основные приемы поиска, анализа и синтеза информации, необходимой для разработки концепции и реализации проекта контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1); – сущность организации труда, производства, управления и планирования на предприятии, основные типы организации производства и признаки различия между ними, производственную структуру предприятия; понятие и структуру производственного процесса, принципы рациональной организации производственного процесса; структуру процесса оказания услуги; основы организации обслуживания потребителей; организацию производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса (ПК -2). <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности (ОК-4); – самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности (ОК-5); – проводить первичный поиск информации для решения профессиональных задач (ОПК-1); – организовывать процесс сервиса; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3); – найти информационные источники необходимые для обоснования концепции контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1); – определять показатели готовности оценки уровня организации основного производства, определять основные виды трудовых норм различными методами; определять показатели в производственной программы и плана реализации услуг, производственную мощность предприятия; планировать численность с производственного персонала и фонда заработной платы; определять показатели финансового плана предприятия (ПК-2).

	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности (ОК-4); – технологиями организации процесса самообразования; приемами целеполагания во временной перспективе, способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности (ОК-5); – способами и средствами получения, хранения, переработки информации (ОПК-1); – принципами организации процесса сервиса; принципами выбора ресурсов и средств с учётом требований потребителя (ОПК-3); – творческими навыками технико-экономического, эргономического, эстетического обоснования принципов организации контактной зоны предприятия сервиса, методами экспертной оценки (ПК-1); – методами организации выполнения услуг, методами нормирования труда, основными методами планирования на предприятии (ПК-2).
Используемые инструментальные и программные средства:	Презентации (Power Point), электронные учебные материалы на CD и в Интернет, электронные рассылки по E-mail
Формы текущего контроля:	Контрольные работы, самостоятельные задания (в т.ч. домашние задания, кейсы)
Форма промежуточного контроля:	Экзамен

Составитель


 М.Н. Дорошенко

Заведующий кафедрой ТиС

 Л.Г. Гужова

Председатель учебно-методической комиссии направления 43.03.01



 О.Б. Ярьс