

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»  
Институт истории и международных отношений

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института  
Черевичко Т.В.

" " 20\_\_ г.

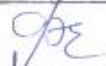


**Рабочая программа дисциплины**  
Сервисный менеджмент

**Направления подготовки магистратуры**  
43.04.01 Сервис  
Профиль "Инновационный сервис"

**Квалификация (степень) выпускника**  
Магистр

**Форма обучения**  
заочная

Саратов,  
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Е.А. Фролова		
Председатель НМК	А.В. Баранов		
Заведующий кафедрой	Т.В. Черевичко		
Специалист Учебного управления			

### 1. Цели освоения дисциплины

Основной целью освоения дисциплины «Сервисный менеджмент» является изучение студентами теоретических, практических, методических основ сервисного менеджмента и формирование практических навыков и умений управления сервисными организациями.

### 2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Сервисный менеджмент» относится к дисциплинам Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана ООП в части, формируемой участниками образовательных отношений. Изучение данной дисциплины запланировано в 3 семестре.

Дисциплина «Сервисный менеджмент» является важным связующим звеном в системе преподавания дисциплин магистратуры, логически продолжает развитие системы знаний, заложенных в рамках преподавания дисциплин «Теория и методология исследования сервисных процессов», «Современные бизнес-модели в сфере сервиса», «Цифровизация в сервисе» и является основой для преподавания таких дисциплин обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)», как «Сетевое обслуживание в сфере сервиса», «Брендинг в сервисной деятельности» и др. Необходимым для усвоения материалов дисциплины «Сервисный менеджмент» является наличие у учащихся базовых знаний и представлений о системе современной экономики, механизме функционирования рынка, структуре сферы услуг, особенностях сервисных услуг, основ маркетинга.

Полученные знания и умения реализуются в процессе прохождения производственной практики.

### 3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>УК-4</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	1.1_М.УК-4. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для выполнения письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.). 2.1_М.УК-4. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные. 3.1_М.УК-4. Владеет жанрами письменной и устной коммуникации в академической сфере, в том числе в условиях межкультурного	<b>Знать:</b> базовые основы современной теории, методологии и методики формирования коммуникационно-информационного процесса. <b>Уметь:</b> применять теоретические знания на практике; применять инструменты эффективных коммуникаций и построения коммуникационно-информационного процесса. <b>Владеть:</b> навыками современных технологий управления коммуникациями, проведения переговоров, презентаций сервисных проектов, управления внешними и внутренними коммуникациями, в том числе с помощью информационных

	<p>взаимодействия. 4.1_М.УК-4. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях. 5.1_Б.УК-4. Демонстрирует интегративные умения выполнять разные типы перевода академического текста с иностранного (-ых) на государственный язык в профессиональных целях. Умеет использовать сеть интернет и социальные сети в процессе учебной и академической профессиональной коммуникации</p>	<p>средств организации командной работы и социальных сетей.</p>
<p><b>ПК-1.</b> Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере инновационного сервиса на различных уровнях управления</p>	<p>ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса. ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса ПКО-1.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе различных</p>	<p><b>Знать:</b> функции и принципы управления, теоретические аспекты и концепции целеполагания, инструменты планирования и организации, контроля и мотивации, теории лидерства, этапы жизненного цикла организации. <b>Уметь:</b> формировать концепцию и стратегию развития сервисной организации, применять инструменты развития организации на разных этапах жизненного цикла организации <b>Владеть:</b> инструментами прогнозирования тенденций развития рынка услуг, технологиями выбора стратегии сервисной организации, реализации проектов развития сервисной организации, технологиями организационных изменений.</p>

	уровней управления..	
--	----------------------	--

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			СРС	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				лекции	Практические занятия	СР		
					Общая трудоемкость	Из них – практическая подготовка		
1	Основные понятия и сущность сервисного менеджмента. Особенности сервиса как объекта управления	Сессия 1 курс 2		2			8	эссе
2	Основные понятия: управление и менеджмент. Школы менеджмента. Современные научные подходы к менеджменту	Сессия 1 курс 2		2			4	опрос
3	Функции менеджмента. Функция планирования в сервисном менеджменте. Внешняя и внутренняя среда сервисной организации	Сессия 1 курс 2		2	1		8	кейс
4	Организация в сервисном менеджменте. Делегирование полномочий. Организационные структуры управления сервисной организацией	Сессия 1 курс 2		2	1		6	кейс
	<b>Итого</b>	Сессия 1 курс 2		<b>8</b>	<b>2</b>		<b>26</b>	

5	Мотивация в сервисном менеджменте	Сессия 2 курс 2			2		4	задание
6	Контроль как функция сервисного менеджмента	Сессия 2 курс 2			2		4	Письменное задание
7	Коммуникационно-информационные процессы в сервисной организации	Сессия 2 курс 2			2		4	Кейс-задание
8	Руководство, власть и лидерство в сервисной организации	Сессия 2 курс 2			2		4	задание
9	Жизненный цикл организации. Команда в сервисной организации	Сессия 2 курс 2			2		6	задание
	<b>Контроль</b>		4					
	<b>Итого</b>	Сессия 2 курс 2			10		22	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	Сессия 2 курс 2						<i>Зачет с оценкой</i>
	<b>Итого</b>		72	4	8	12	48	

### Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Основные понятия и сущность сервисного менеджмента. Особенности сервиса как объекта управления**

Предпосылки возникновения сервисного менеджмента. Понятие и подходы к определению сервиса как объекта управления. Принципы современного сервиса. Виды сервиса. Понятие сервисного менеджмента. Сущность и признаки сервисного менеджмента.

#### **Тема 2. Основные понятия: управление и менеджмент. Школы менеджмента. Современные научные подходы к менеджменту**

Понятие управления и менеджмента. Школа научного управления, административная школа менеджмента, школа человеческих отношений. Системный подход к управлению, ситуационный, функциональный, процессный, проектный.

#### **Тема 3. Функции менеджмента. Функция планирования в сервисном менеджменте. Внешняя и внутренняя среда сервисной организации.**

Содержание и взаимосвязь функций менеджмента. Процесс управления в сервисной организации. Сервисная организация как открытая система. Инструменты практического анализа внешней среды сервисной организации. Виды планирования. Стратегическое планирование в сервисной организации: конкурентный анализ и выбор стратегии развития сервисной организации.

#### **Тема 4. Организация в сервисном менеджмент. Делегирование полномочий. Организационные структуры управления сервисной организацией**

Сущность функции организации и ее особенности в сервисной организации. Виды полномочий. Делегирование и ответственность. Сервисные процессы. Структуры сервисной организации. Бизнес-модели сервисной организации

### **Тема 5. Мотивация в сервисном менеджменте**

Мотивационный процесс в сервисной организации. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Содержательные теории мотивации (иерархия потребностей по Маслоу, теория потребностей МакКлелланда, двухфакторная теория Герцберга): основные положения, возможности использования в управлении и основания критики. Процессуальные теории мотивации (теория ожиданий, теория справедливости, модель Портера-Лоулера): возможности применения в практике управления. Системы мотивации в сервисной организации.

### **Тема 6. Контроль как функция сервисного менеджмента**

Этапы и виды контроля. Инструменты контроля и оценки в сервисной организации. Виды стандартов качества в сервисной организации и этапы их внедрения

### **Тема 7. Коммуникационно-информационные процессы в сервисной организации**

Коммуникационно-информационный процесс, виды коммуникаций, коммуникационные барьеры. Способы разрешения конфликтов в сервисной организации.

### **Тема 8. Руководство, власть и лидерство в сервисной организации**

Формы власти. Формы власти: власть, основанная на принуждении, власть, основанная на вознаграждении, законная власть, эталонная власть, экспертная власть или влияние через разумную веру. Теории лидерства и стили руководства.

### **Тема 9. Жизненный цикл организации. Команда в сервисной организации**

Модели жизненного цикла организации. Этапы развития и их характеристика. Способы внедрения изменений в организации. Преодоление сопротивления персонала. Работа с командой. Роли и функции в команде. Развитие персонала.

## **5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины**

Рекомендуемые образовательные технологии: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов. При проведении занятий по данному курсу используются следующие активные и интерактивные формы обучения: демонстрация мультимедийных презентаций, видеоматериалов из открытых источников, лекции-дискуссии, метод мозгового штурма, разбор конкретных ситуаций, ресурсы ЭИОС СГУ и ЗНБ СГУ в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

*Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ.* Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины**

В учебном процессе используются следующие формы самостоятельной работы студентов: составление схем-конспектов по узловым вопросам конкретных тем, подготовка эссе, выполнение заданий. Обучающийся должен проводить самостоятельный анализ и

систематизацию исходных данных. Целесообразно рекомендовать следующие этапы в выполнении самостоятельной работы:

- изучение специальной научной литературы и другой информации, достижений отечественной и зарубежной науки в области изучения проблем теории и практики социологии;
- осуществление сбора, обработки, анализа и систематизации научной и специальной информации по теме исследования;
- выделение основных проблем;
- предложение возможных путей решения этих проблем.

По итогам выполненной работы проводится презентация результатов проведенной работы. В рамках самостоятельной работы при подготовке к семинарам практикуется организация проектной деятельности.

Методические рекомендации по подготовке к организации проектной деятельности:

Во-первых, содержание проектов должно быть тщательно сконструировано и разработано в методическом плане. Студентам должна предъявляться не только тема учебного проекта или учебной ситуации. Должны быть четко и кратко сформулированы его проблема и исходные данные. Первые учебные проекты могут содержать примерный ход решения проблемы. С методической точки зрения наиболее важными в организации такого рода учебной деятельности студентов являются следующие позиции:

1. Сочетание индивидуальной, групповой и фронтальной деятельности. Правильная организация такой деятельности должна учитывать индивидуальные качества личности- студента (темперамент, характер, память, воображение и др.), его социальные отношения (с государством, природой, другими людьми).

2. Методические условия организации обучения на старшей ступени должны предполагать свободное доброжелательное общение, направленное, в первую очередь, на размышление, рассуждение, обмен мнениями. Этого можно добиться только посредством уважительного отношения к личности студентов, к его мнению, к его идеям. Уверенность в себе, в своем достоинстве позволяет учащимся более полно реализовать свой потенциал в обучении. Особенно важно научить студентов делиться своими мыслями, научить слушать друг друга, высказывать разные мнения и подходы к решению одной проблемы.

3. Методика решения учебных процессов предусматривает несколько этапов. Назовем основные:

- Сбор информации (учебник, средства массовой информации, сборники статистических материалов, общественное мнение);
- Определение общественно значимой цели проекта;
- Осмысление (вопросы, высказывания "за" и "против");
- Размышление (в устной или письменной форме).

Результаты такой работы могут представляться в разной форме - эссе, предложения к руководителям сервисных организаций и систематизирована в форме карт, картосхем, статистических таблиц, графиков, диаграмм.

**Самостоятельная работа по теме №1:** Эссе на тему: «Сервис поколения Z»

**Самостоятельная работа по теме №3:** Кейс по анализу внешней среды организации (продажа детских экспериментальных наборов).

**Самостоятельная работа по теме №4:** Кейс «Делегирование полномочий».

**Самостоятельная работа по теме №5:** Задание по определению мотивирующих факторов.

**Самостоятельная работа по теме №6:** Письменное задание: выделите особенности функций менеджмента в сервисной организации.

**Самостоятельная работа по теме №7:** Кейс-задание по коммуникациям. Выработать рекомендации по совершенствованию коммуникационного процесса

организации.

**Самостоятельная работа по теме №8:** Заполнить таблицу по характеристикам стилей лидерства.

**Самостоятельная работа по теме №9:** 1. Какому этапу развития соответствует понятие "бирюзовой" организации и почему? 2. На каком (или каких) этапах развития организации может использоваться эджайл -технология и для чего?

### Вопросы к экзамену по курсу «Сервисный менеджмент», 3 семестр

1. Предпосылки возникновения сервисного менеджмента
2. Интегрированный образ товара. Уровни товара.
3. Понятие и сущность сервиса, как объекта управления
4. Виды сервиса
5. Принципы современного сервиса
6. Понятие сервисного менеджмента
7. Признаки сервисного менеджмента
8. Понятия управления и менеджмента.
9. Виды менеджмента
10. Принципы, методы, модели, инструменты менеджмента
11. Школы научного менеджмента:
  - Классическая школа
  - Административная (функциональная) школа
  - «Школа человеческих отношений»
  - Школа социальных систем
  - Эмпирическая школа
  - Новая (количественная) школа управления
12. Современные научные подходы к менеджменту (системный, ситуационный, процессный).
13. Внутренняя среда организации
14. Внешняя среда прямого и косвенного воздействия. Характеристики внешней среды
15. Основные функции менеджмента. Понятие и взаимосвязь функций менеджмента.
16. Планирование как функция сервисного менеджмента. Этапы и виды планирования. Постановка цели. Стратегическое, тактическое, оперативное.
17. Организация как функция сервисного менеджмента. Делегирование полномочий
18. Организационные структуры управления в сервисных организациях
19. Мотивация в сервисном менеджменте. Процесс мотивации. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
20. Контроль как функция сервисного менеджмента. Виды контроля.
21. Руководство, власть (формы власти) и лидерство (стили лидерства). Теории лидерства.
22. Коммуникационные и информационные процессы в сервисной организации
23. Жизненный цикл организации.

### 7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1

Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого



					тестирование			
3	20	0	25	35	0	0	20	<b>100</b>

## Программа оценивания учебной деятельности студента, сессия 2 курс 2

### Лекции

Посещаемость, опрос, активность и др. за один семестр – от 0 до 20 баллов.

### Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

### Практические занятия

Выполнение практических заданий на занятии, ведение конспекта практических занятий, выступление с докладом по теме контрольных работ, обсуждение дискуссионных вопросов темы – от 0 до 25 баллов.

### Самостоятельная работа

Подготовка контрольной работы и презентации по теме – от 0 до 35 баллов.

### Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

### Другие виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности, не вошедшие в предыдущие колонки таблицы – не предусмотрено.

### Промежуточная аттестация: экзамен – от 0 до 20 баллов.

Ранжирование баллов при аттестации студентов:

15-20 баллов – ответ на «отлично» /зачтено

11-14 баллов – ответ на «хорошо» /зачтено

6-10 баллов – ответ на «удовлетворительно/зачтено»

0-5 баллов – неудовлетворительный ответ /не зачтено

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента по дисциплине «Сервисный менеджмент» составляет **100** баллов.

Таблица 2.2

Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Сервисный менеджмент» в оценку/зачет:

85-100 баллов	«отлично» /зачтено
70-84 баллов	«хорошо» /зачтено
50-69 баллов	«удовлетворительно» /зачтено
0-49 баллов	«не удовлетворительно» /не зачтено

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) литература:

1. Грибов В. Д. Основы экономики, менеджмента и маркетинга. Учебное пособие. — М.: КноРус. 2020. 224 с
2. Дашкова И. А., Ткаченко И. В., Захарченко Н. С. Менеджмент. Методы принятия управленческих решений. — М.: Юрайт. 2020. 276 с.
3. Заздравных А. В., Казаков С. П., Коро Н. Р. Маркетинг-менеджмент. Учебник и практикум. — М.: Юрайт. 2018. 380 с.
4. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме. Учебное пособие. - НИЦ ИНФРА-М, 2020, 366 с.
5. Коргова М. А. Менеджмент. Управление организацией. — М.: Юрайт. 2019. 198 с.

- Менеджмент : учебник для вузов / А. Л. Гапоненко [и др.] ; под общей редакцией А. Л. 6.Гапоненко. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 398 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03650-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468731>
7. Менеджмент в сервисе. Учебник. Под ред. Платоновой Н.А. – КноРус, 2021, 248 с.
8. Пищулов Виктор Михайлович. Менеджмент в сервисе и туризме. Учебное пособие НИЦ ИНФРА-М, 2019, 284 с.
9. Романова Ю. Д., Вокина С. Г., Герасимова В. Г. Информационные технологии в менеджменте (управлении). Учебник и практикум. — М.: Юрайт. 2020. 412 с.
10. Richard Normann Service Management : Strategy and Leadership in Service Business

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Современные проблемы сервиса и туризма  
<https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=f9bfbfd0b-239e-11e4-99c7-90b11c31de4c>

Сервис в России и за рубежом : сетевой научный журнал  
<https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=f9bfbfd11-239e-11e4-99c7-90b11c31de4c>

Сервис Plus : научный журнал  
<https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=edccd8f5-239e-11e4-99c7-90b11c31de4c>

<http://expert.ru/> (Медиахолдинг Эксперт).

<https://rjm.spbu.ru/index> Российский журнал менеджмента

<https://www.rbc.ru/> Медиахолдинг РБК

<https://www.kommersant.ru/>

<https://www.gd.ru/> Журнал Генеральный директор

<https://hbr-russia.ru/> Harvard Business Review

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»  
[\(http://window.edu.ru/\)](http://window.edu.ru/)

Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) (<http://diss.rsl.ru/>), «eLibrary.ru»

World Digital Library (WDL) (<http://www.wdl.org/ru/>)

Web of Knowledge (WOK), «EBSCO Publishing», «ProQuest», «EastView»

The Internet Public Library (<http://www.ipl.org/>)

Project Gutenberg (<http://www.gutenberg.org/>), JSTOR, Oxford Journals, Revues.org, Project MUSE, L'édition électronique ouverte (<http://leo.hypotheses.org/>), Directory of Open Access Journal (<http://www.doaj.org/>) «Online Books Page» (<http://onlinebooks.library.upenn.edu/>)

Электронная библиотека учебно-методической литературы СГУ

<http://www.sgu.ru/library>

ЭБС издательства «Лань» <http://e.lanbook.com>

ЭБС издательства «Юрайт» <http://biblio-online.ru>

ЭБС «Ibooks.ru» <http://ibooks.ru>

ЭБС «РУКОНТ» <https://lib.rucont.ru/search>

ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com>

ЭБС «Библиороссика» <http://bibliorossika.ru>

ЭБС «IPRbooks» <http://iprbookshop.ru>

Поисковые каталоги и справочные Интернет-ресурсы: «Апорт» ([www.aport.ru/](http://www.aport.ru/)), «List.ru» ([list.mail.ru/](http://list.mail.ru/)), «Weblist» ([www.weblist.ru/](http://www.weblist.ru/)), «Open Directory Project» (<http://dmoz.org/>),

*Список лицензионного программного обеспечения*

1. Microsoft Windows 7, 8 Pro;
2. Microsoft Office 7, 10, 13 Plus;
3. WinRar;

4. Adobe Acrobat Reader X;
5. Google Chrome; 6. Abby Fine Reader.

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Аудитория с мультимедийным оборудованием с подключение к Internet

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО для направления подготовки: 43.04.01 Туризм, профиль «Инновационный сервис».

Автор:



Доцент кафедры туризма и культурного наследия

\_\_\_\_\_

Е.А. Фролова

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от 30.08.2020 года, протокол № 1.