

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.

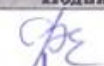

Рабочая программа дисциплины
Сервисный менеджмент

Направления подготовки магистратуры
43.04.01 Сервис
Профиль "Инновационный сервис"

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
очная

Саратов,
2021

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

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
УК-4 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	Знать: базовые основы современной теории, методологии и методики формирования коммуникационно-информационного процесса. Уметь: применять теоретические знания на практике; применять инструменты эффективных коммуникаций и построения коммуникационно-информационного процесса. Владеть: 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>ПК-1. 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>Знать: функции и принципы управления, теоретические аспекты и концепции целеполагания, инструменты планирования и организации, контроля и мотивации, теории лидерства, этапы жизненного цикла организации. Уметь: формировать концепцию и стратегию развития сервисной организации, применять инструменты развития организации на разных этапах жизненного цикла организации Владеть: 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			
					Общая трудоемкость	Из них – практическая подготовка		
1	Основные понятия и сущность сервисного менеджмента. Особенности сервиса как объекта управления	3	1-2	2	2		2	эссе
2	Основные понятия: управление и менеджмент. Школы менеджмента. Современные научные подходы к менеджменту	3	3-4	2	1		2	опрос
3	Функции менеджмента. Функция планирования в сервисном менеджменте. Внешняя и внутренняя среда сервисной организации	3	5-6	2	2		2	кейс
4	Организация в сервисном менеджменте. Делегирование полномочий. Организационные структуры управления сервисной организацией	3	7-8	2	2		2	кейс
5	Мотивация в сервисном менеджменте	3	9-10	2	2		2	задание

6	Контроль как функция сервисного менеджмента	3	11-12	2	1		2	Письменное задание
7	Коммуникационно-информационные процессы в сервисной организации	3	13-14	2	2		3	Кейс-задание
8	Руководство, власть и лидерство в сервисной организации	3	15-16	1	2		3	задание
9	Жизненный цикл организации. Команда в сервисной организации	3	16-17	1	2		4	задание
	Контроль	18						
	Промежуточная аттестация	3						<i>экзамен</i>
	Итого	72		16	16		22	

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 менеджменте. 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 тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
3	20	0	25	35	0	0	20	100

Программа оценивания учебной деятельности студента, 3 семестр

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»

11-14 баллов – ответ на «хорошо»

6-10 баллов – ответ на «удовлетворительно»

0-5 баллов – неудовлетворительный ответ .

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

Таблица 2.2

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

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

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.
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=f9bfb0b-239e-11e4-99c7-90b11c31de4c>
Сервис в России и за рубежом : сетевой научный журнал
<https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=f9bfb11-239e-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/>)
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),
«List.ru» (list.mail.ru), «Weblist» (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.