

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.01.2021 12:02:44

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da145f41b5621af0ee37e73fa19

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра менеджмента (реорганизована)

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 24.04.2017 г., №10

Рабочая программа дисциплины

Менеджмент в сервисе

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация: бакалавр

Индустрально-педагогический факультет

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 2 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:

зачет(ы) 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	УП	РП		
Неделя	18			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
В том числе инт.	10	10	10	10
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Сам. работа	36	36	36	36
Итого	72	72	72	72

Рабочая программа дисциплины Менеджмент в сервисе / сост. Старший преподаватель Желанова О.Е.;
Курск. гос. ун-т. - Курск, 2017. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 20 октября 2015 г. № 1169 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 12 ноября 2015 г. № 39702)

Рабочая программа дисциплины "Менеджмент в сервисе" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Сервис автотранспортных средств

Составитель(и):

Старший преподаватель Желанова О.Е.

© Курский государственный университет, 2017

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью освоения учебной дисциплины «Менеджмент в сервисе» является формирование знаний и умений по обследованию деятельности предприятий и разработке регламентов их деятельности.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
--------------------	------

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

ОК-2: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

Знать:

историческое значение термина «менеджмент»; сущность управленческих революций

основные положения школ управления

показатели эффективности результатов деятельности

Уметь:

анализировать предпосылки управленческих революций

применять положения научных школ

применять знания при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

Владеть:

методами реализации самоменеджмента

методами исследования внутренней и внешней среды организации

методами оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. История управленческой мысли	Раздел			
1.1	Эволюция управленческой мысли	Лек	4	1	0
1.2	Эволюция управленческой мысли	Пр	4	1	1
1.3	Эволюция управленческой мысли	Ср	4	1	0
1.4	Содержание и основные положения школ менеджмента	Лек	4	1	0
1.5	Содержание и основные положения школ менеджмента	Пр	4	1	0
1.6	Содержание и основные положения школ менеджмента	Ср	4	1	0
	Раздел 2. Теория организации	Раздел			
2.1	Современная организация	Лек	4	1	0
2.2	Современная организация	Пр	4	1	1
2.3	Современная организация	Ср	4	1	0
2.4	Особенности менеджмента на предприятиях сервиса	Лек	4	1	0
2.5	Особенности менеджмента на предприятиях сервиса	Пр	4	1	1
2.6	Особенности менеджмента на предприятиях сервиса	Ср	4	1	0
2.7	Функции организации	Лек	4	2	0
2.8	Функции организации	Пр	4	2	1
2.9	Функции организации	Ср	4	1	0
2.10	Организационные формы и структуры в управлении	Лек	4	2	0
2.11	Организационные формы и структуры в управлении	Пр	4	2	1
2.12	Организационные формы и структуры в управлении	Ср	4	2	0
2.13	Коммуникации в сервисе	Лек	4	1	0

2.14	Коммуникации в сервисе	Пр	4	1	1
2.15	Коммуникации в сервисе	Ср	4	2	0
2.16	Принятие управленческого решения в сервисе	Лек	4	1	0
2.17	Принятие управленческого решения в сервисе	Пр	4	1	1
2.18	Принятие управленческого решения в сервисе	Ср	4	2	0
2.19	Эффективность управления в сервисе	Лек	4	2	0
2.20	Эффективность управления в сервисе	Пр	4	2	1
2.21	Эффективность управления в сервисе	Ср	4	4	0
2.22	Мотивация деятельности в сервисе	Лек	4	1	0
2.23	Мотивация деятельности в сервисе	Пр	4	1	1
2.24	Мотивация деятельности в сервисе	Ср	4	4	0
	Раздел 3. Организационное поведение	Раздел			
3.1	Личность и организация	Лек	4	1	0
3.2	Личность и организация	Пр	4	1	1
3.3	Личность и организация	Ср	4	4	0
3.4	Формирование группового поведения в организации	Лек	4	1	0
3.5	Формирование группового поведения в организации	Пр	4	1	0
3.6	Формирование группового поведения в организации	Ср	4	4	0
3.7	Лидерство в организации	Лек	4	1	0
3.8	Лидерство в организации	Пр	4	1	0
3.9	Лидерство в организации	Ср	4	3	0
3.10	Формирование поведение индивида	Лек	4	1	0
3.11	Формирование поведение индивида	Пр	4	1	0
3.12	Формирование поведение индивида	Ср	4	3	0
3.13	Управление карьерой	Лек	4	1	0
3.14	Управление карьерой	Пр	4	1	0
3.15	Управление карьерой	Ср	4	3	0
3.16		Зачёт	4	0	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

оценочные материалы одобрены на заседании кафедры менеджмента: протокол № 2 от 14 марта 2017 года и являются приложением к рабочей программе дисциплины

5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

оценочные материалы одобрены на заседании кафедры менеджмента: протокол № 2 от 14 марта 2017 года и являются приложением к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Мальшина Н. А. - Менеджмент в сервисе: Учебное пособие для бакалавров - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.	http://www.iprbookshop.ru/49845	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Коротков Э. М. - Менеджмент: Учебник - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/9B2B615E-3CF7-4285-9010-C0CECF045593	1

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.2	Кузнецов Ю. В. - Менеджмент: Учебник - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/16FDE0E4-2F5C-42E2-A094-C3CE2AD8A766	1
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Административно-управленческий портал: http://www.aup.ru		
Э2	Краткая история эволюции менеджмента: http://www.elitarium.ru/2010/04/30/istorija_evolyucii_menedzhmenta.html		
Э3	Обзор технологий SWOT-анализа: http://www.swot-analysis.ru		
Э4	Управление персоналом словарь-справочник: Организационное поведение: http://psyfactor.org/personal/personal14-04.htm		
Э5	Энциклопедия менеджмента: http://www.pragmatist.ru		
Э6			
6.3.1 Перечень программного обеспечения			
7.3.1.1	Microsoft Windows 7(Open License:47818817)		
7.3.1.2	7-Zip (Свободная лицензия GNU LGPL)		
7.3.1.3	Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное программное обеспечение)		
7.3.1.4	Google Chrome (Свободная лицензия BSD)		
7.3.1.5	MsOffice Professional 2007(Open License:43219389)		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем			
7.3.2.1	1. Информационная система «Гарант»		
7.3.2.2	2. Информационная система «Консультант Плюс»		

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная учебными столами и стульями, переносным экраном, переносным проектором, ноутбуком
7.2	2. Доступ к сети Интернет
7.3	3. Методическое обеспечение дисциплины.
7.4	4. Информационное обеспечение дисциплины.
7.5	5. Помещения для самостоятельной работы обучающихся - читальный зал, электронный читальный зал
7.6	№ ауд. 303 читальный зал (ул. Радищева, д.29)
7.7	Столов – 55
7.8	Посадочных мест – 55
7.9	Компьютеров:
7.10	Для пользователей – 28
7.11	Для библиотекаря – 1

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками, имеющимся на кафедре.</p> <p>Указания по подготовке к занятиям лекционного типа</p> <p>Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, поэтому студентам рекомендуется перед очередной лекцией просмотреть по конспекту материал предыдущей. При затруднениях в восприятии материала следует обращаться к основным литературным источникам, к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.</p> <p>Указания по подготовке к занятиям семинарского типа</p> <p>Практические занятия имеют следующую структуру:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тема практического занятия; - цели проведения практического занятия по соответствующим темам; - задания состоят из контрольных вопросов, задач, кейсов. - рекомендуемая литература. <p>"Методические указания по подготовке к практическим занятиям по дисциплине "Менеджмент в сервисе" утверждены на заседании кафедры от __ __ протокол № __, находятся на кафедре «Менеджмента и государственного и муниципального управления» в свободном доступе для студентов.</p> <p>Методические указания по выполнению самостоятельной работы</p> <p>Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на</p>	

более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы, которые содержатся в «Методических указаниях по самостоятельной работе по дисциплине Менеджмент в сервисе» утвержденных на заседании кафедры от ____ протокол № _ и находятся на кафедре «Менеджмента и государственного и муниципального управления» в свободном доступе для студентов.

Методические указания по работе с литературой

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

В учебнике/ учебном пособии/ монографии следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро.

Студенту следует использовать следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги и другие виды.