

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ  
КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»**

**Аннотация  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В. ДВ.01.02«Управление в сфере услуг»**

Направление подготовки Магистратура  
38.04.02. Менеджмен

**1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

**Цель** – формирование комплекса знаний и компетенций, позволяющих выработать практические навыки по оценке особенностей производства и предоставления различных видов услуг, рассмотреть теорию и практику управления сервисной деятельностью организации.

**Задачи:**

- определить целесообразность использования менеджмента в сфере услуг;
- расширить представление о специфике управления услуг;
- сформировать представления о менеджменте в сфере услуг, позиционировании услуг на рынке и разработке комплекса мероприятий для улучшения эффективности деятельности предприятия;
- способствовать развитию основных управленческих умений: планировать, организовывать и контролировать деятельность предприятия в сфере услуг.

**2. Место учебной дисциплины в структуре опп во**

Дисциплина «Управление проектами в сфере услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В соответствии с учебным планом период обучения по дисциплине – 2-й семестр.

Дисциплина «Управление проектами в сфере услуг» в силу занимаемого ей места в ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебном плане по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент предполагает взаимосвязь с другими изучаемыми дисциплинами.

В качестве «входных» знаний дисциплины «Управление в сфере услуг» используются полученные знания, навыки и умения в рамках программы бакалавриата.

Дисциплина «Управление в сфере услуг» может являться предшествующей при изучении дисциплин «Стратегический анализ эффективности менеджмента в ГЧП», «Управление рисками проектов в ГЧП».

### **3. Результаты освоения дисциплины (модуля) «Управление в сфере услуг»**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению: УК-1; ПК-1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной)	В результате освоения дисциплины обучающийся <b>должен:</b>
<b>УК-1</b>	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	<b>УК-1.1.</b> Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними;	<b>Знать:</b> методы анализа проблемных ситуаций <b>Уметь:</b> анализировать проблемную ситуацию как систему и вырабатывать стратегию действий <b>Владеть:</b> навыками обоснования выбранной стратегии и разработки программ развития
		<b>УК-1.4.</b> Разрабатывает аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов;	<b>Знать:</b> принципы и методы управления нестандартными ситуациями, систему действий в нестандартных ситуациях, концепцию социально-этической ответственности за принятые решения <b>Уметь:</b> действовать в нестандартных ситуациях, нести социально-этическую ответственность за принятые решения <b>Владеть:</b> навыками управления нестандартными ситуациями; способностью нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
		<b>УК-1.5.</b> Строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения.	<b>Знать:</b> сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения <b>Уметь:</b> строить сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения <b>Владеть:</b> навыками определять возможные риски и предлагать пути их устранения

<b>ПК-1</b>	способен использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач, а также для организации групповой работы, проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	<b>ПК-1.1.</b> основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;	<b>Знает:</b> основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; <b>Умеет:</b> анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; <b>Владеет навыками</b> организации групповой работы, групповых организационных коммуникаций на основе современных технологий управления и его связь со стратегическими задачами организации и разрабатывает предложения по повышению их эффективности

#### 4. Структура и содержание дисциплины «Управление в сфере услуг»

##### 4.1. Структура дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часа.

Таблица 2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
			2
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
<b>ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану</b>	<b>6</b>	<b>216</b>	<b>216</b>
<b>Контактные часы</b>		<b>80</b>	<b>80</b>
Лекции (Л)		48	48
Семинары (С)		0	0
Практические занятия (ПЗ)		32	32
Лабораторные работы (ЛР)		0	0
Групповые консультации (ГК) и (или)		-	-

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
			2
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки			
<b>Промежуточная аттестация:зачет</b>		<b>27</b>	<b>27</b>
<b>Самостоятельная работа (СР)</b> в том числе по курсовой работе (проекту)		<b>109</b>	<b>109</b>

#### 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

В данном разделе приводится содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий приведена в Таблице 3, содержание дисциплины по темам (разделам) – в Таблице 4.

Таблица 3. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование темы (раздела)	Количество часов					
		Всего	Контактные часы (аудиторная работа)				СР
			Л	С	ПЗ	ГК/ИК	
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>	<i>гр.5</i>	<i>гр.6</i>	<i>гр.7</i>	<i>гр.8</i>
Семестр № 2							
1.	Раздел 1. Особенности менеджмента в сфере услуг	108	24		16	-	55
2.	Раздел 2. Менеджмент в сфере услуг	108	24		16	-	54
<b>Всего</b>		<b>216</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>109</b>
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>							
<b>ИТОГО</b>		<b>216</b>	<b>80</b>				<b>109</b>

Примечание: Л – лекции, С – семинары, ПЗ – практические занятия, ГК/ИК – групповые / индивидуальные консультации

Таблица 4. Содержание дисциплины по темам (разделам)

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
1.	Раздел 1. Особенности менеджмента в сфере услуг	Управление сферой услуг в современном обществе, экономике: аспекты терминологической определенности. Современное состояние сферы услуг: зарубежный и российский опыт. Услуги в современной экономике: сущность и классификации,

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
2.	Раздел 2. Менеджмент в сфере услуг	Управление рынком услуг и его специфика. Законы рынка. Предпринимательство в сфере услуг. Государство и развитие сферы услуг, цели, основные направления, проблемы. Мировой рынок услуг. Перспективы развития сферы услуг. Россия на мировом рынке услуг

## 5. Образовательные технологии

Образовательный процесс по дисциплине организован в форме учебных занятий (контактная работа (аудиторной и внеаудиторной) обучающихся с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся). Учебные занятия представлены следующими видами, включая учебные занятия, направленные на проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции (занятия лекционного типа);
- семинары, практические занятия (занятия семинарского типа);
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся;
- занятия иных видов.

На учебных занятиях обучающиеся выполняют запланированные настоящей программой отдельные виды учебных работ. Учебное задание (работа) считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

В рамках самостоятельной работы обучающиеся осуществляют теоретическое изучение дисциплины с учётом лекционного материала, готовятся к практическим занятиям, выполняют домашнее задания, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Содержание дисциплины, виды, темы учебных занятий и форм контрольных мероприятий дисциплины представлены в разделе 5 настоящей программы и фонде оценочных средств по дисциплине.

**Текущая аттестация по дисциплине (модулю).** Оценивание обучающегося на занятиях осуществляется в соответствии с положением о текущей аттестации обучающихся в университете.

По итогам текущей аттестации, ведущий преподаватель (лектор) осуществляет допуск обучающегося к промежуточной аттестации.

**Допуск к промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).** Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных настоящей программой дисциплины в полном объеме. Преподаватель имеет право изменять количество и содержание заданий, выдаваемых обучающимся (обучающемуся), исходя из контингента (уровня подготовленности).

Допуск обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине осуществляет преподаватель, ведущий семинарские (практические) занятия.

Обучающийся, имеющий учебные (академические) задолженности (пропуски учебных занятий, не выполнивший успешно задания(е)) обязан отработать их в полном объеме.

**Отработка учебных (академических) задолженностей по дисциплине (модулю).** В случае наличия учебной (академической) задолженности по дисциплине, обучающийся отрабатывает пропущенные занятия и выполняет запланированные и выданные преподавателем задания. Отработка проводится в период семестрового обучения или в период сессии согласно графику (расписанию) консультаций преподавателя.

Обучающийся, пропустивший *лекционное занятие*, обязан предоставить преподавателю реферативный конспект соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым вопросам в соответствии с настоящей программой.

Обучающийся, пропустивший *практическое занятие*, отрабатывает его в форме реферативного конспекта соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым на *практическом* занятии вопросам в соответствии с настоящей программой или в форме, предложенной преподавателем. Кроме того, выполняет все учебные задания. Учебное задание считается выполненным, если оно оценено преподавателем положительно.

Преподаватель имеет право снизить балльную (в том числе рейтинговую) оценку обучающемуся за невыполненное в срок задание (по неуважительной причине).

**Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю).** Формой промежуточной аттестации по дисциплине определен зачет.

Оценка знаний обучающегося оценивается по критериям, представленным в фонде оценочных средств по дисциплине.

## **6. Образовательные технологии**

Образовательный процесс по дисциплине организован в форме учебных занятий (контактная работа (аудиторной и внеаудиторной) обучающихся с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся). Учебные занятия представлены следующими видами, включая учебные занятия, направленные на проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции (занятия лекционного типа);
- семинары, практические занятия (занятия семинарского типа);
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся;
- занятия иных видов.

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: <http://dic.academic.ru>.
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

## **8. Формы текущего контроля**

Тесты, контрольные работы

## **9. Форма промежуточного контроля**

экзамен

Программу составил:

к.э.н, доцент кафедры «Менеджмент» Яндиева Л.Х.  
(должность, Ф.И.О.)