

Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра экономики и управления



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация и управление в сфере услуг

Направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**

Профиль «Гостиничная деятельность»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.9.2.

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 з.е./72 ч.

Вид учебной работы	Часы	Курс		
		5	6	7
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	8			8
Лекции	2			2
Лабораторные работы				
Практические занятия, из них текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК) % интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	6 25%			6 25%
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	60			60
Курсовая работа: (КР)				
Курсовой проект: (КП)				
Контрольная работа				
Вид промежуточной аттестации (зачет):	Зачет, 4			Зачет, 4
Общая трудоемкость дисциплины	72 / 2			72 / 2

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана
в связи с приложением ФРОС ВО
43.03.03 "Восточное дело"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 11 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 уч. год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016г.
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой


/ _____ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Гостиничная деятельность»

Рабочую программу разработал:

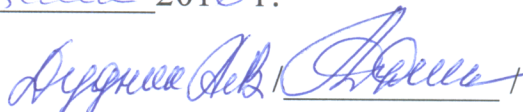
Братчикова Светлана Юрьевна,

ст. преподаватель Курганского филиала ОУП ВО «АТ и СО» /  /

Программа утверждена на заседании кафедры

Протокол № 6 от «11» февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой



1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина «Организация и управление в сфере услуг» входит в вариативную часть подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Гостиничная деятельность» (относится к дисциплинам по выбору студентов).

Содержательно она закрепляет и развивает основы знаний по дисциплинам: «Гостиничный менеджмент» и «Управление персоналом гостиничной фирмы», где характеризуются методы и принципы управления, выявляется специфика управленческих процессов в сфере сервиса. Содержательно дисциплина связана с «Анимационная деятельность в туризме и гостеприимстве» и другими дисциплинами, в процессе которых изучается и осваивается технология создания и предоставления населению социально-культурных услуг

Учебная дисциплина способствует углублению и расширению базовой профессиональной подготовки студентов, а также учитывает их образовательные потребности.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование необходимых компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности. Преподавание и изучение учебной дисциплины направлены на профессиональную подготовку и развитие студентов теоретических знаний и практических навыков в области управленческой деятельности, формирование способностей студентов ориентироваться в вопросах управления человеческими ресурсами.

Задачи изучения дисциплины в общем виде сводятся к подготовке обучающихся к следующему:

- иметь представление о специфике организации и управления в сфере услуг;
- знать правила делового этикета и корпоративной культуры;
- уметь работать в коллективе, принимать решения, проявлять лидерские качества.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ПК – 7 - готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем;

ПК – 9 – способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг;

ПК – 10 - готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;

ПК – 11 - готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей;

ПК – 12 - готовность к освоению технологических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования

ПК – 13 - готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

индекс компетенции	Образовательный результат
ПК-7	- совокупность технологий, используемых при организации гостиничного сервиса; - технологии гостиничного обслуживания; - современные технические средства, внедряемые в гостиничный бизнес.
ПК – 9	- современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг
ПК - 10	- прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта
ПК-11	- виды, принцип действия, эксплуатацию технических средств, используемых в технологических операциях, - основные технические средства оснащения гостиничных предприятий
ПК - 12	- технологические основы проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий
ПК - 13	- источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя

2) уметь:

индекс компетенции	Образовательный результат
ПК-7	- применять технологии, используемые при организации гостиничного сервиса; - применять технологии гостиничного обслуживания клиентов; - применять современные технические средства, внедряемые в гостиничный бизнес.
ПК – 9	- применять современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг
ПК - 10	- применять прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта
ПК-11	- осуществлять эксплуатацию технических средств, используемых в технологических операциях, - использовать технические средства оснащения гостиничных предприятий
ПК - 12	- применять технологические основы проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения
ПК - 13	- пользоваться источниками информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя

3) владеть:

индекс компетенции	Образовательный результат
ПК – 7	ПК – 7 - готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем;
ПК – 9	– способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг;
ПК – 10	- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
ПК – 11	- готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей;
ПК – 12	- готовность к освоению технологических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования
ПК – 13	- готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя.

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции						общее количество компетенций
			профессиональные						
			ПК-7	ПК-9	ПК-10	ПК-11	ПК-12	ПК-13	
P1	Основные тенденции развития сферы услуг	42	6	6	10	6	10	4	1,16
P2	Формирование сервисной системы	30	4	8	4	4	4	6	0,84
Итого:		72	10	14	14	10	14	10	2

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
P1	Основные тенденции развития сферы услуг	1		30
P2	Формирование сервисной системы	1		34
	Итого	2	6	64

6.2 Содержание лекционных занятий

Тема		Содержание	Час
Раздел 1 - Основные тенденции развития сферы услуг			1
Тема 1	Сфера услуг в мировой экономике	Развитие сферы услуг в России Понятия «сфера услуг», «услуга» Подходы к определению сферы услуг Понятие «услуга» Классификации услуг: Классификации услуг по К. Лавлоку Другие классификации услуг	1
Раздел 2 – Формирование сервисной системы			1
Тема 1	Формирование сервисной системы	Понятие «сервисная система» Подходы к формированию сервисной системы Сервисный план Гиперреальный опыт потребления услуг Размещение организаций сферы услуг	1
Итого			2

6.3 Содержание практических занятий

Тема		Содержание	Час
Раздел 1 - Основные тенденции развития сферы услуг			2
Тема 1	Управление спросом и предложением в организациях	Согласование спроса и предложения в организациях сферы услуг Подходы к управлению спросом и предложением в организациях сферы услуг Использование моделей массового обслуживания при управлении мощностью организаций сферы услуг	2
Раздел 2 - Формирование сервисной системы			4
Тема 1	Прогнозирование спроса на услуги	Процесс прогнозирования спроса на услуги Методы прогнозирования	1
Тема 2	Специфика персонала организаций сферы услуг	Наделение полномочиями Цикл провала и цикл успеха Модель сервисной цепочки прибыли	1
Тема 3	Управление персоналом организаций сферы услуг	Специфика персонала организаций сферы услуг Наделение полномочиями Цикл провала и цикл успеха Модель сервисной цепочки прибыли	1
Тема 4	Качество услуг	Специфика определения качества услуг. Гар-модель Методика SERVQUAL и зона толерантности Комбинации использования Гар-модели, методики SERVQUAL и зоны толерантности	1
Итого			6

6.4 Содержание лабораторных занятий

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены

6.5 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Грудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Р1 Основные тенденции развития сферы услуг С1.Р2 Формирование сервисной системы	12	– работа с лекционным материалом, поиск и отбор электронных источников;

				- поиск, отбор, анализ, структурирование информации;;
C2	Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	C2.P1 Основные тенденции развития сферы услуг C2.P2 Формирование сервисной системы	12	- реферирование литературы по темам, вынесенным на самостоятельную проработку, - составление схем и моделей на основе литературных материалов
C3	Подготовка к аудиторным занятиям	C3.P1 Основные тенденции развития сферы услуг C3.P2 Формирование сервисной системы	6	- подготовка к практическим занятиям
C4	Выполнение домашних работ.	C4.P1 Основные тенденции развития сферы услуг C4.P2 Формирование сервисной системы	16	- выполнение и защита контрольной работы;
C5	Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)	C5.P1 Основные тенденции развития сферы услуг C5.P2 Формирование сервисной системы	18	- подготовка к выступлению в ходе семинарских занятий; - подготовка к зачету
C6	Прочие виды СРС	C6.P1 Основные тенденции развития сферы услуг C6.P2 Формирование сервисной системы	-	Нет
			64	

7 Фонд оценочных и контрольных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Темы рефератов

1. Международная конкуренция в сфере услуг.
3. Конкурентные преимущества в сфере услуг.
4. Развитие сферы услуг на российском рынке.
5. Развитие сферы услуг на международном рынке.
6. Специфика функционирования фирм сферы услуг.
7. Формы стратегического развития фирм сферы услуг.
8. Концепция развития фирм сферы услуг.
9. Особенности формирования качества в сфере услуг.
10. Прогнозирование и планирование в сфере услуг.
11. Насыщенность отдельных отраслей в сфере услуг.
12. Барьеры входа и выхода как показатели привлекательности отрасли для рынка сферы услуг.
13. Региональные особенности сферы услуг.
14. Деловые производственно - коммерческие услуги.
15. Деловые интеллектуальные услуги.
16. Особенности управления развитием туристических услуг.
17. Особенности управления развитием культурно - досуговых услуг.
18. Формы организации и структуры управления предприятием сервиса.

20. Особенности мотивации персонала сервисного предприятия.

7.2 Контрольно-оценочные средства

7.2.1 Вопросы к зачету по дисциплине

1. Понятия «сфера услуг», «услуга»
2. Подходы к определению сферы услуг
3. Развитие сферы услуг в России
4. Понятие «услуга»
5. Классификации услуг по К. Лавлоку Другие классификации услуг Понятие «сервисная система»
6. Подходы к формированию сервисной системы
7. Сервисный план
8. Гиперреальный опыт потребления услуг
9. Размещение организаций сферы услуг Согласование спроса и предложения в организациях сферы услуг
10. Подходы к управлению спросом и предложением в организациях сферы услуг
11. Использование моделей массового обслуживания при управлении мощностью организаций сферы услуг
12. Процесс прогнозирования спроса на услуги Методы прогнозирования Наделение полномочиями Цикл провала и цикл успеха
13. Модель сервисной цепочки прибыли Специфика персонала организаций сферы услуг Наделение полномочиями
14. Цикл провала и цикл успеха
15. Модель сервисной цепочки прибыли
16. Специфика определения качества услуг.
17. Гар-модель
18. Методика SERVQUAL и зона толерантности
19. Комбинации использования Гар-модели, методики SERVQUAL и зоны толерантности

Критерии оценивания зачета по дисциплине

При сдаче зачета и выставлении итоговых оценок учитываются:

- овладение базовыми знаниями и умениями в области изучаемой дисциплины;
- посещаемость студента в ходе семестра и его активность во время аудиторных занятий;
- наличие выполненных контрольных точек (домашние задания, реферат, промежуточная аттестация).

Положительная оценка на зачете складывается из умения оперировать понятиями, и знания конкретного материала. Ответ должен быть развернутым и аргументированным.

В ответе на зачете особенно ценятся:

- умение выделить главное;
- самостоятельность, способность обобщать материал не только из лекций, но и из других источников;
- умение приводить примеры из практики для иллюстрации излагаемых положений;
- умение применять свои знания для ответа на дополнительно поставленные вопросы;
- умение грамотно и последовательно изложить материал.

Экзаменационный билет состоит из двух теоретических вопросов, каждый из которых должен быть проиллюстрирован на практическом примере.

Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- знание основных понятий и умение оперировать ими;
- владением научным стилем речи;
- достаточный уровень владения теоретическими основами дисциплины;
- способность отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- незнание или неумение применять теоретические знания
- грубые стилистические и речевые ошибки;
- неумение защитить основные положения работы.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы
P1	Основные тенденции развития сферы услуг	Мультимедийное сопровождение лекций.	1
P2	Формирование сервисной системы	Мультимедийное сопровождение лекций, обучение на основе опыта.	1
Итого:			2
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			25%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

9.1.1. Литература «Университетской библиотеки on-line» (<http://biblioclub.ru/>)

1. Синяева И. М., Романенкова О. Н., Синяев В. В.. Маркетинг услуг: учебник / М.: Дашков и Ко, 2014. - 252с.

2. Экономика и управление социальной сферой : учебник / Е.Н. Жильцов, Т.В. Науменко, Е.В. Егоров и др. ; Московский гос. ун-т им. М. В. Ломоносова, Эконом. фак., Каф. экономики социальной сферы ; под ред. Е.Н. Жильцов и др. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 496 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02423-8 ; То же [Электрон. ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375813> (08.04.2016).

9.2 Дополнительная литература:

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент.- М.: Аспект Пресс, 2005.

2. Адаптационные стратегии населения. 10 лет исследований / Е. М. Аврамова.- СПб.: Компьютербург, 2004.

3. Аронович А. Б., Афанасьев М. Ю., Суворов Б. П. Сборник задач по исследованию операций.- М.: Изд-во Моск. ун-та, 1997.

4. Балаева О. Н., Предводителя М. Д.. Управление организациями сфер услуг: учебное пособие .- М.: НИУ Высшая школа экономики, 2010. -156с.

5. Балаева О., Предводителя М. Управление мощностью организации сферы услуг: проблемы и решения // Проблемы теории и практики управления.- 2008.- № 3.- С. 77 – 89.

6. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество.- М.: Academia, 1999.

7. Бернар И., Колли Ж.-К. Толковый экономический и финансовый словарь. В 2-х т.- М.: Международные отношения, 1997. Т. 2.

8. Восколович Н. А. Экономика платных услуг.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.

9. Глущенко В. В., Глущенко И. И. Разработка управленческого ре-

шения. Прогнозирование – планирование. Теория проектирования экспериментов. Железнодорожный: ООО НПЦ «Крылья», 2000.

10. Гроув С. Дж., Фиск Р. П. Театр услуг: постановка сервисного процесса // Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия.- М.: ИД «Вильямс», 2005.- С. 137 – 150.

11. Демидова Л. С. Глобализация услуг: динамика, формы, специфика. Материалы теоретического семинара ИМЭМО.- М.: ИМЭМО РАН, 2002.

12. Демидова Л. С. Сфера услуг России: трудный путь модернизации //Мировая экономика и международные отношения.- 2008. № 2.- С. 38 – 50.

13. Егорова Н. Е., Мудунов А. С. Применение моделей и методов прогнозирования спроса на продукцию организаций сферы услуг.- М.: ЦЭМИ, 2000.

14. Егорова Н. Е., Мудунов А. С. Система моделей прогнозирования спроса на продукцию сферы услуг //Аудит и финансовый анализ.- 2001.- № 3.

15. Кликич Л. М. Эволюции сферы услуг: неравновесный подход.- М.: Изд-во МСХА, 2004.

16. Котлер Ф. Маркетинг-менеджмент.- СПб.: Питер, 2002.

17. Котлер Ф. Основы маркетинга.- М.: Бизнес-книга, 1995.

18. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии.- М.: ИД «Вильямс», 2005.

19. Лавлок К., Гаммессон Э. Маркетинг услуг – что дальше? В поисках новой парадигмы и свежих веяний // Маркетинг и маркетинговые исследования. 2006. № 2 (62). С. 158 – 172; № 3 (63). С. 240 – 259. № 4 (64). С. 354 – 369.

20. Ламбен Ж.-Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок. Стратегический и операционный маркетинг. -СПб.: Питер, 2004.

21. Литвак Б. Г. Разработка управленческого решения. -М.: Дело, 2000.

22. Макконелл К. Р., Брю С. Л. Экономикс: принципы, проблемы и политика. В 2-х т.- М.: Республика, 1992. Т. 2.

23. Маркова В. Д. Маркетинг услуг.- М.: Финансы и статистика, 1996.

24. Маркс К. Теории прибавочной стоимости // Маркс К., Энгельс Ф. Собрание сочинений: в 50 т. Т. 26. Ч. 1.- М.: Изд-во политической литературы, 1962.

25. Новаторов Э. В. Особенности стратегии сбыта и дистрибьюции услуг // Маркетинг в России и за рубежом.- 2004.- № 4 (42). С. 50 – 60.

26. Плешивцев А. В. Диалектика развития сферы услуг в процессе ее перехода рыночной экономике: дис., к. э. н.- М., 1992.

27. Предводителева М. Д., Балаева О. Н. Основные тенденции развития российской сферы услуг // Маркетинг услуг.- 2008.- № 4. С. 248 – 256

28. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р. С, Мердик Р. Г. Управление и организация в сфере услуг: теория и практика.- СПб.: Питер, 2002.

29. Чейз Р. Б., Эквилайн Н. Дж., Якобс Р. Ф. Производственный и операционный менеджмент.- М.: ИД «Вильямс», 2001.

9.3 Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы:

1. <http://biblioclub.ru> «Университетская библиотека online».
2. Ассоциация франчайзинга. <http://www.rarf.ru/>.
3. ПРАЙМ-ТАСС. <http://www.prime-tass.ru/news/>.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Для обеспечения учебного процесса материально-техническими ресурсами используются:

1. Компьютерный класс, оборудованный для проведения практических работ средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет;
2. Установленное лицензионное программное обеспечение.
3. Лекции осуществляются с использованием мультимедийного оборудования.