

**Аннотация  
рабочей программы учебной дисциплины  
«Менеджмент непроизводственной сферы»**

## **1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Цель изучения учебной дисциплины**

Целью является формирование системных представлений и основных компетенций в области регулирования рынка услуг у студентов - будущих высококвалифицированных специалистов, владеющих теоретическими знаниями об инструментах и специфике управления организацией сферы услуг.

### **1.2. Задачи учебной дисциплины:**

- 1) формирование навыков эффективного менеджмента сервисной фирмы;
- 2) изучение теоретических основ менеджмента в сервисных организациях: его сущности и значению, этапам развития;
- 3) изучение становления рыночных отношений в сфере услуг.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО**

### **2.1. Цикл (раздел) ООП:**

Дисциплина относится к циклу Б1. «Профессиональный цикл».

### **2.2. Взаимосвязь учебной дисциплины с другими учебными дисциплинами**

#### **ООП**

При изучении дисциплины требуются знания и умения, полученные при изучении таких дисциплин: «Основы сервисной деятельности», «Механизмы регулирования рынка услуг», «Управление трудовой деятельностью в организациях», «Организационное поведение», «Транспортный менеджмент» и др.

Дисциплина закладывает основу для изучения дисциплин «Методы принятия управленческих решений», «Стратегический менеджмент», «Менеджмент в малом и среднем бизнесе», «Исследование систем управления».

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

Код соответствующей компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОК-10	способностью анализировать социально-значимые проблемы и процессы, социальные отношения, структуру социальных организаций, прогнозировать возможное их развитие в будущем, а также балансировать рабочие места	<b>Знать:</b> основные концепции, теории и специфические инструменты управления организацией сферы услуг.
		<b>Уметь:</b> находить, обобщать, анализировать, синтезировать и критически переосмысливать полученную научную, справочную, статистическую и иную информацию, относящуюся к сфере деятельности сервисных организаций.
		<b>Владеть:</b> навыками использования специфических инструментов управления организацией сферы услуг.

ПК-1	Способность применять основные навыки использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	<b>Знать:</b> Основные концепции, теории и специфику регулирования рынка услуг. Цели, задания, функции, организационную структуру органов государственного управления. Институциональные, экономические, социальные и другие принципы механизмов регулирования рынка услуг. Основные тенденции и проблемы развития рынка услуг.
		<b>Уметь:</b> Дать оценку эффективности государственного регулирования отдельных сегментов рынка услуг
		<b>Владеть:</b> владеть навыками выражения и обоснования собственной позиции относительно уровня развития рынка услуг и роли государства в повышении эффективности его функционирования..

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### **Раздел 1. Экономическая природа непроизводственной сферы и ее роль в современной экономике**

- Тема 1.1. Непроизводственная сфера сегодня
- Тема 1.2. Эволюция непроизводственной сферы
- Тема 1.3. Рынок услуг и его структуризация

##### **Раздел 2. Внутренняя среда непроизводственной сферы.**

- Тема 2.1. Миссия непроизводственной сферы
- Тема 2.2. Персонал организации сферы услуг
- Тема 2.3. Клиент: ядро менеджмента услуг
- Тема 2.4. Разработка и создание услуг
- Тема 2.5. Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг
- Тема 2.6. Место процесса управления в хозяйственном механизме

##### **Раздел 3 Процессы управления в непроизводственной сфере.**

- Тема 3.1. Инструменты управления непроизводственной сферы
- Тема 3.2.. Организационное развитие на предприятиях сферы услуг
- Тема 3.3. Прогнозирование и планирование в сервисных организациях
- Тема 3.4. Координация в сервисных организациях
- Тема 3.5. Контроль в сервисных организациях
- Тема 3.6. Корректирование в сервисных организациях
- Тема 3.7. Мотивация в сервисных организациях

##### **Раздел 4 Сфера услуг как объект бизнеса.**

- Тема 4.1. Предпринимательство в сфере услуг.
- Тема 4.2. Эффективность управления в сфере услуг
- Тема 4.3. Конкурентоспособность в сфере услуг
- Тема 4.4. Фрайчайзинг в сфере услуг

##### **Раздел 5 Аспекты менеджмента в сфере услуг.**

- Тема 5.1. Стратегический менеджмент в сфере услуг
- Тема 5.2. Логистический менеджмент. Фэсилити-менеджмент
- Тема 5.3. Методы и модели разработки управленческих решений в сфере услуг.
- Тема 5.4. Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях непроизводственной сферы

## **Раздел 6 Власть и лидерство управления.**

Тема 6.1. Теория власти, ее сущность и основы власти

Тема 6.2. Формы власти

Тема 6.3. Сущность лидерства и его основные признаки

Тема 6.4. Культура менеджмента в непроизводственной сфере

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

При преподавании дисциплины могут использоваться традиционные и интерактивные образовательные технологии, в том числе:

- чтение лекций в форме монолога с элементами диалога и дискуссии;
- семинарская система обучения (устный опрос, тестирование, выполнение творческих (проблемных) заданий, анализ конкретных ситуаций, разработка проблемы и подготовка презентации);
- технологии интерактивного обучения (работа в малых группах, мозговой штурм, тренинги и др.);
- консультации преподавателей в рамках внеаудиторной работы;
- научно-исследовательская работа (рассмотрение примеров кафедральных студенческих работ).

**Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:**

*Докторова Н.П., к.гос.упр., доцент, доцент кафедры менеджмента  
непроизводственной сферы*