

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 14.12.2024 01:45:00
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"

Факультет

**Стратегического управления и международного
бизнеса**

Кафедра

Менеджмента непроизводственной сферы



"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор по УРиМС

Л.Н. Костина

25.03.2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.03.04

"Менеджмент непроизводственной сферы"

Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"

Квалификация

Академический бакалавр

Форма обучения

заочная

Общая трудоемкость

6 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2021

Составитель(и):

канд. гос. упр., доцент

_____ Н.П.Докторова

, ст.препод.

_____ Ю.О.Ромодан

Рецензент(ы):

д-р филос., доцент

_____ Е.В.Тарасова

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Менеджмент непроизводственной сферы" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.01.2016 г. № 7)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 25.03.2021 протокол № 8/4.

Срок действия программы: 2021-2022

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 26.08.2021 № 1

Заведующий кафедрой:

канд.гос.упр.,доцент Ободец Я.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2022 г. №__

Зав. кафедрой канд.гос.упр.,доцент Ободец Я.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2023 г. №__

Зав. кафедрой канд.гос.упр.,доцент Ободец Я.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой канд.гос.упр.,доцент Ободец Я.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд.гос.упр.,доцент Ободец Я.В.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью изучения дисциплины «Менеджмент непромышленной сферы» является формирование системных представлений и основных компетенций в области регулирования рынка услуг у обучающихся - будущих высококвалифицированных специалистов, владеющих теоретическими знаниями об инструментах и специфике управления организацией сферы услуг.

Целью курсовой работы является: повысить теоретический уровень знаний обучающихся в изучении дисциплины «Менеджмент непромышленной сферы», формировать практические навыки ведения самостоятельной исследовательской работы, научить подбирать, систематизировать, обобщать материалы литературных источников.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Основными задачами освоения дисциплины является изучение:

- иссию организации и ее влияние на управление персоналом;
- внутренней среды непромышленной сферы;
- совершенствования организационного процесса в сервисных организациях;
- особенностей мотивации контактирующего персонала

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В.03
------------------------	---------

1.3.1. Дисциплина "Менеджмент непромышленной сферы" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Механизмы регулирования рынка услуг

Организационное поведение

Транспортный менеджмент

Управление трудовой деятельностью в организациях

Основы сервисной деятельности

1.3.2. Дисциплина "Менеджмент непромышленной сферы" выступает опорой для следующих элементов:

Менеджмент в малом и среднем бизнесе

Методы принятия управленческих решений

Стратегический менеджмент

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-7: владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

Знать:

Уровень 1	основные стандарты современной системы управления качеством
------------------	---

Уровень 2	управленческие решения в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов
------------------	--

Уровень 3	навыки реализации бизнес-планов и условий заключения соглашений договоров и контрактов
------------------	--

Уметь:

Уровень 1	формулировать задачи по обеспечению качества и конкурентоспособности
------------------	--

Уровень 2	координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария
------------------	---

Уровень 3	реализовывать управленческие решения в области функционального менеджмента
------------------	--

Владеть:

Уровень 1	методами управления
------------------	---------------------

Уровень 2	инструментами реализации управленческих решений в области функционального менеджмента
------------------	---

Уровень 3	навыками выполнения конкретных проектов и работ.
------------------	--

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

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

Знать:

Уровень 1 основные концепции, теории и специфические инструменты управления организацией сферы услуг

Уровень 2 особенности разработки целей организации и её стратегии, функции менеджмента

Уровень 3 особенности содержания организации, стратегии и функции менеджмента

Уметь:

Уровень 1 находить, обобщать, анализировать, синтезировать и критически переосмысливать полученную научную, справочную, статистическую и иную информацию, относящуюся к сфере деятельности сервисных организаций.

Уровень 2 адаптировать особенности управления

Уровень 3 выбирать эффективные формы, методы и технологии управления с учетом деловой культуры и ситуации

Владеть:

Уровень 1 навыками использования специфических инструментов управления организацией сферы услуг

Уровень 2 методами организации деятельности коллектива

Уровень 3 конфликтов и основами мотивации

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ОК-9: способностью использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач

Знать:

Уровень 1 основные нормативные правовые документы

Уровень 2 особенности моделей управления, деловой культуры и организационного поведения

Уровень 3 теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентоспособности в различных социально-культурных средах

Уметь:

Уровень 1 ориентироваться в системах законодательства и нормативных правовых актах, регламентирующих сферу профессиональной деятельности

Уровень 2 оценивать эффективность менеджмента организации

Уровень 3 выявлять, систематизировать и интерпретировать сходные черты и различия в управленческих процессах и бизнес-окружении

Владеть:

Уровень 1 экономическими методами анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов

Уровень 2 методологическими и методическими навыками систематического анализа деловой культуры

Уровень 3 способностью управлять организациями, подразделениями

В результате освоения дисциплины "Менеджмент непроектирующей сферы"

3.1 Знать:

Умеет применять методы планирования организации, координации, мотивации и контроля процессов сферы услуги (оказания услуг, выполнения работ) по структурным подразделениям, продуктам, проектам, хозяйственной деятельности организации в целом.

3.2 Уметь:

Проводить сбор и систематизацию данных в соответствии с целями и задачами, решаемой профессиональной проблемы. Проводить аналитическое исследование и проводить профессиональную обработку данных для получения требуемого результата.

3.3 Владеть:

Средствами и методами сбора, системного анализа и профессиональной обработки данных, необходимых для решения профессиональных задач.

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Менеджмент непроизводственной сферы" видом промежуточной аттестации является Зачет

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоёмкость дисциплины "Менеджмент непроизводственной сферы" составляет 6 зачётные единицы, 216 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Экономическая природа непроизводственной сферы и ее роль в современной экономике						
Непроизводственная сфера сегодня /Лек/	3	2	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Непроизводственная сфера сегодня /Сем зан/	3	0	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Непроизводственная сфера сегодня /Ср/	3	6	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Эволюция непроизводственной сферы /Сем зан/	3	0	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Эволюция непроизводственной сферы /Лек/	3	0	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Эволюция непроизводственной сферы /Ср/	3	8	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	

Рынок услуг и его структуризация /Лек/	3	0	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Рынок услуг и его структуризация /Сем зан/	3	0	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Рынок услуг и его структуризация /Ср/	3	8	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Раздел 2. Внутренняя среда непроизводственной сферы						
Миссия непроизводственной сферы /Лек/	3	0	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Миссия непроизводственной сферы /Сем зан/	3	2	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Миссия непроизводственной сферы /Ср/	3	8	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Разработка и создание услуг /Лек/	3	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Разработка и создание услуг /Сем зан/	3	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Разработка и создание услуг /Ср/	3	8	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг /Лек/	3	0	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг /Сем зан/	3	0	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	

Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг /Ср/	3	8	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Раздел 3. Процессы управления в непроизводственной сфере						
Прогнозирование и планирование в сервисных организациях /Лек/	3	2	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Прогнозирование и планирование в сервисных организациях /Сем зан/	3	0	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Прогнозирование и планирование в сервисных организациях /Ср/	3	7	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Координация, мотивация и контроль в сервисных организациях /Лек/	3	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Координация, мотивация и контроль в сервисных организациях /Сем зан/	3	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Координация, мотивация и контроль в сервисных организациях /Ср/	3	7	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Раздел 4. Сфера услуг как объект бизнеса						
Предпринимательство в сфере услуг /Лек/	4	2	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Предпринимательство в сфере услуг /Сем зан/	4	2	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Предпринимательство в сфере услуг /Ср/	4	22	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	

Фрайчайзинг в сфере услуг /Лек/	4	2	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Фрайчайзинг в сфере услуг /Сем зан/	4	2	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Фрайчайзинг в сфере услуг /Ср/	4	22	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Конкультация по разделу 3 /Конс/	4	1		Л1.1Л2.1	0	
Раздел 5. Аспекты менеджмента в сфере услуг						
Логистический менеджмент. Фэсилити-менеджмент /Лек/	4	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Логистический менеджмент. Фэсилити-менеджмент /Сем зан/	4	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Логистический менеджмент. Фэсилити-менеджмент /Ср/	4	20	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Методы и модели разработки управленческих решений в сфере услуг. /Лек/	4	0	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Методы и модели разработки управленческих решений в сфере услуг. /Сем зан/	4	0	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Методы и модели разработки управленческих решений в сфере услуг. /Ср/	4	20	ОК-9	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Конкультация по разделу 5 /Конс/	4	1			0	

Раздел 6. Лидерство и культура управления						
Сущность лидерства и его основные признаки /Лек/	4	0	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Сущность лидерства и его основные признаки /Сем зан/	4	0	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Сущность лидерства и его основные признаки /Ср/	4	20	ОК-10	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Культура менеджмента в непроизводственной сфере /Лек/	4	0	ОК-10 ПК -7	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Культура менеджмента в непроизводственной сфере /Сем зан/	4	0	ОК-10 ПК -7	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	
Культура менеджмента в непроизводственной сфере /Ср/	4	20	ОК-10 ПК -7	Л1.1Л2.1Л3 .3 Л3.4 Э1	0	
Консультация по разделу 6 /Конс/	4	1			0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии: лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа обучающихся по выполнению различных видов заданий.

Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «PowerPoint». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д.

В ходе лекции предусмотрена обратная связь с обучающимися, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на вопросы.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С.	Сервисная деятельность: учебное пособие (202)	Инфра - М, 2020
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Руденко, Л. Л.	Сервисная деятельность : учебное пособие (207 с.)	Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Ю. О. Ромодан	Менеджмент непромышленной сферы : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 3-4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной формы обучения (87)	ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2024
Л3.2	Ю. О. Ромодан	Менеджмент в непромышленной сфере: конспект лекций для обучающихся 3 и 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной формы (126 с.)	ФГБОУ "ДОНАУИГС", 2024
Л3.3	Ю. О. Ромодан	Менеджмент в непромышленной сфере: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 3 и 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной формы (68 с.)	ФГБОУ "ДОНАУИГС", 2024
Л3.4	Ю. О. Ромодан	Менеджмент в непромышленной сфере: методические рекомендации к выполнению курсовых работ для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной формы (38 с.)	ФГБОУ "ДОНАУИГС", 2024
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Сервисная деятельность: Учебное пособие Левшина О. Н., Цветков А. А.	https://e.lanbook.com/book/145535	
4.3. Перечень программного обеспечения			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: Перечень информационных технологий (при необходимости) Перечень информационных технологий (при необходимости) – компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации; – электронные презентации; – электронный курс лекций; – электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь Vebinar.ru – для взаимодействия с обучающимися; – дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle; – Skype и Vebinar.ru используется для проведения дистанционного обучения и консультаций; – электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС. Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle.			
4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы			
Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в			

электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС "Лань"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Дисциплина «Менеджмент непроизводственной сферы» обеспечена:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 316, учебный корпус 3

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;

- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.

2. Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 318 учебный корпус 3, № 221 учебный корпус 3

- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья;

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальный зал, учебный корпус 1. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ГОУ ВПО "ДОНАУИГС").

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

РАЗДЕЛ 1. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПРИРОДА НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ И ЕЕ РОЛЬ В СОВРЕМЕННОЙ ЭКОНОМИКЕ

Тема 1.1 Непроизводственная сфера сегодня

1. Определение понятия «услуга». Классификация услуг.

2. Понятие «сервисного пакета».

3. Платные и бесплатные услуги.

4. Функции рынка и государства, их взаимодействие.

5. Интернет-сервис в современном обществе.

Тема 1.2. Эволюция непроизводственной сферы

6. Сервис как деятельность

7. Сервис как необходимость

8. Индустриальная и информационная эры общественного производства.

9. Тенденции развития информационного общества.

Тема 1.3. Рынок услуг и его структуризация

10. Классификация видов услуг.

11. Ценообразование услуг.

12. Структуризация рынка услуг

РАЗДЕЛ 1. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПРИРОДА НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ И ЕЕ РОЛЬ В СОВРЕМЕННОЙ ЭКОНОМИКЕ

Тема 1.1 Непроизводственная сфера сегодня

1. Определение понятия «услуга». Классификация услуг.

2. Понятие «сервисного пакета».

3. Платные и бесплатные услуги.

4. Функции рынка и государства, их взаимодействие.

5. Интернет-сервис в современном обществе.

Тема 1.2. Эволюция непроизводственной сферы

6. Сервис как деятельность

7. Сервис как необходимость

8. Индустриальная и информационная эры общественного производства.

9. Тенденции развития информационного общества.

Тема 1.3. Рынок услуг и его структуризация

10. Классификация видов услуг.

11. Ценообразование услуг.

12. Структуризация рынка услуг

Раздел 2 Внутренняя среда непроизводственной сферы

Тема 2.1 Миссия непроизводственной сферы

13. Миссия организации и ее влияние на управление персоналом.

14. Внутренняя среда непроизводственной сферы.

15. Факторы, влияющие на выбор миссии

16. Как организация выбирает свою миссию?

17. Имидж фирмы.

- Тема 2.2. Разработка и создание услуг
18. Разработка качества и ценности услуги.
 19. Рынок как вид (инструмент) управления.
 20. Классификация управленческих решений
 21. Риск в управленческих решениях
 22. Ассортиментная политика в сфере услуг.
- Тема 2.3. Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг
23. Особенности отношений управления в сервисных системах.
 24. Совершенствование организационного процесса в сервисных организациях.
 25. Сущность управления персоналом
- Раздел 3 Процессы управления в непроизводственной сфере
- Тема 3.1. Прогнозирование и планирование в сервисных организациях
26. Прогнозирование спроса как основа для планирования действий.
 27. Стратегическое планирование.
 28. Виды услуг, поддаются прогнозированию
- Тема 3.2. Координация, мотивация и контроль в сервисных организациях
29. Основные принципы контроля.
 30. Особенности мотивации контактирующего персонала
 31. Контроль как функция управления

5.2. Темы письменных работ

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

РАЗДЕЛ 1. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПРИРОДА НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ И ЕЕ РОЛЬ В СОВРЕМЕННОЙ ЭКОНОМИКЕ

Тема 1.1. Непроизводственная сфера сегодня

1. Роль сферы услуг в современных условиях.
2. Сервис как деятельность.
3. Сервис как необходимость.

Тема 1.2. Эволюция непроизводственной сферы

1. Особенности индустриальной эры общественного производства.
2. Тенденции развития информационного общества.
3. Интернет-сервис в современном обществе.

Тема 1.3. Рынок услуг и его структуризация

1. Структуризация сферы услуг.
2. Критерии классификации услуг.

РАЗДЕЛ 2. ВНУТРЕННЯЯ СРЕДА НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ

Тема 2.1. Миссия непроизводственной сферы

1. Миссия организации и ее влияние на управление персоналом.
2. Имидж фирмы.

Тема 2.2. Разработка и создание услуг

1. Внешние и внутренние факторы, влияющие на появление наших потребностей в услугах.
2. Рынок услуг и его особенности (государственное регулирование отраслей рынка услуг).
3. Территориальные аспекты развития рынка услуг.

Тема 2.3. Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг

1. Международная экономическая интеграция и сотрудничество государств в управлении трудовыми ресурсами.
2. Место процесса управления в хозяйственном механизме.
3. Функции и свойства процесса управления.

РАЗДЕЛ 3. ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ В НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЕ

Тема 3.1. Прогнозирование и планирование в сервисных организациях

1. Системный подход к разработке и реализации управленческих решений.
2. Жизненный цикл услуги.
3. Ассортиментная политика в сфере услуг.
4. Организация предоставления услуг.

Тема 3.2. Координация, мотивация и контроль в сервисных организациях

1. Контроль как функция управления.
2. Организация экспертизы.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Менеджмент непроизводственной сферы" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Менеджмент непроизводственной сферы" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

реферат,
доклад,
устный опрос

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендации, предлагаемые оказывают методическую помощь при самостоятельном изучении дисциплины. Рекомендуется такая последовательность: ознакомиться с содержанием рабочей программы учебной дисциплины; изучить и законспектировать соответствующие темы рекомендуемой литературы. Кроме того, целесообразно ознакомиться с новыми статьями специальных журналов и сборников.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основы качественной подготовки докладов, сообщений, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Обязательной формой индивидуальной работы является подготовка студентом 2 и более рефератов или презентаций (по одному из двух разделов, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины), согласно перечню тем индивидуальных работ, с последующим докладом на семинаре.

Руководить выполнением индивидуальной работы, проверять и оценивать ее будет руководитель семинарских занятий.

Реферат (от лат. referre – докладывать, сообщать) – краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Содержание реферата включает в себя:

1. Титульный лист оформляется в соответствии с требованиями к научным работам;
2. Содержание/оглавление дает представление о логике и структуре работы;

3. Введение должно содержать обоснование значимости проблемы или опасности игнорирования данной темы в обществе и семье. Введение включает в себя формулировку цели, задач работы, описание актуальности и практической значимости проблемы, теоретический обзор выбранной темы с указанием степени ее разработанности на современном этапе;
 4. Основная часть должна содержать раскрытие темы работы и может делиться на разделы/главы, подразделы, согласно логике исследуемой темы и объему представленного материала;
 5. Заключительная часть должна включать выводы, к которым пришел автор в результате исследования, а также самоанализ в виде описания трудностей, возникших при исследовании выбранной тематики;
 6. Список использованной литературы оформляется в соответствии с требованиями к научным работам и должен составлять не менее 8-10 наименований;
 7. Работа может содержать словарь/гlossарий и приложения.
- Помимо четко изложенного и структурированного материала, обязательно наличие выводов по каждому параграфу и общих по всей работе. Цитирование работ отдельных авторов необходимо приводить со ссылкой на источники их опубликования, что приводятся в конце работы в списке использованной литературы. Объем реферата должен составлять 15-20 страниц печатного текста через 1,5 интервала, 14 шрифтом Times New Roman, параметры полей страницы: левое – 30 мм, верхнее, нижнее, правое – 20 мм, отступ абзаца – 1,25 см. Доклад реферата в виде мультимедийной презентации представляется в виде основных тезисов на 5-7 минут по результатам исследованной в реферате темы с демонстрацией иллюстративного и/или наглядного материала.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям.

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы учебной дисциплины. В ходе подготовки к семинарским занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия обучающемуся необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал учебной дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

Важным шагом изучения учебной дисциплины «Менеджмент непроизводственной сферы» является выполнение курсовой работы. Выполнение курсовой работы является одним из основных видов самостоятельной работы обучающихся и направлено: на закрепление, углубление и обобщение знаний по изучаемым дисциплинам; развитие профессиональной подготовки; овладение методами научных исследований; формирование навыков решений творческих задач в ходе научного исследования; проектирования по определенной теме.

Методические рекомендации по подготовке и защите курсовой работы представлены отдельным документом и утверждены на заседании кафедры «Менеджмент в непроизводственной сфере». В методических рекомендациях изложены общие положения, представлены методические рекомендации по подготовке и защите курсовой работы, а также их структура и содержание, приведены требования к оформлению.