

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов»**

**Экономический факультет**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТ**

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

**38.03.02 «Менеджмент»**

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО) (профиля):**

**Управление бизнесом**

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Сервис-менеджмент» является формирование у студентов комплексной системы знаний, умений и навыков, позволяющей учитывать особенности менеджерской деятельности при управлении организацией в сфере услуг (сервиса).

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Сервис-менеджмент» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов УК-1.2. Анализирует и контекстно обрабатывает информацию для решения поставленных задач с формированием собственных мнений и суждений УК-1.3. Предлагает варианты решения задачи, анализирует возможные последствия их использования
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы УК-2.2. Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3. Контролирует ход выполнения проекта, корректирует план-график в соответствии с результатами контроля
ПКО-2	Способность осуществлять организационно-управленческую деятельность в качестве линейного или функционального руководителя в подразделениях организаций	ПКО-2.1. Способен участвовать в разработке и реализации стратегии организации, направленной на укрепление рыночной позиции компании и ее продуктов с учетом принципов корпоративной социальной ответственности, и функциональных стратегий, анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений ПКО-2.2. Способен разрабатывать разделы комплексных планов тактической деятельности организации и ее структурных подразделений, а также осуществлять поэтапный контроль реализации бизнес-планов, координацию деятельности исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения согласованности выполнения конкретных проектов и работ, в том числе при

		<p>внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</p> <p>ПКО-2.3. Способен участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений, проектировать организационные структуры, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия</p> <p>ПКО-2.4. Способен проектировать и внедрять кросс-функциональные процессы организации или административные регламенты организации: анализировать кросс-функциональные процессы организации, моделировать их, разрабатывать и совершенствовать процессы</p> <p>ПКО-2.5. Способен решать ключевые профессиональные задачи с использованием горизонтальных и вертикальных деловых коммуникаций в организации и ее подразделениях, а также взаимодействия с внешними стейкхолдерами, при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного и муниципального управления), и нести за них ответственность</p> <p>ПКО-2.6. Способен использовать теории мотивации и лидерства для решения стратегических и оперативных управленческих задач, организации групповой работы на основе процессов групповой динамики и принципов формирования команды, для проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде, а также проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>
ПКО-4	Способность осуществлять анализ на основе информации, содержащейся в информационной системе управления организации	<p>ПКО-4.1. Способен вести базы данных по различным показателям и осуществлять деятельность в системе документооборота организации с использованием современных информационных технологий</p> <p>ПКО-4.2. Владеет навыками документального оформления решений по всем видам деятельности</p> <p>ПКО-4.3. Владеет базовыми знаниями нормативно-правовых документов, и способен применять их в своей деятельности</p>

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Сервис-менеджмент» относится к дисциплине по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Сервис-менеджмент».

*Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины.*

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины / модули, практики	Последующие дисциплины / модули, практики
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Теория управления, теория организации, макроэкономика, микроэкономика, методы принятия управленческих решений	Преддипломная практика
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Теория управления, макроэкономика, микроэкономика, методы принятия управленческих решений, управление проектами	Преддипломная практика
ПКО-2	Способность осуществлять организационно-управленческую деятельность в качестве линейного или функционального руководителя в подразделениях организаций	Управление проектами, Организационное проектирование	Преддипломная практика
ПКО-4	Способность осуществлять анализ на основе информации, содержащейся в информационной системе управления организации	Экономико-математическое моделирование	Преддипломная практика

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Сервис-менеджмент» составляет 3 зачетных единицы.

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для вечерне-заочной формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр(-ы)			
		7	8	9	10
Контактная работа, ак.ч.	17			17	
в том числе:					
Лекции (ЛК)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17			17	
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	73			73	
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.	18			18	
Общая трудоемкость дисциплины	108			108	
	3			3	

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы
	Тема 1.1. Роль сервиса в современной экономике.	ЛК, СЗ

Раздел 1. Теоретические основы построения сервисной организации	Тема 1.2. Природа услуг. Особенности организаций, работающих в сфере сервиса.	ЛК, СЗ
	Тема 1.3. Стратегия сервисной организации.	ЛК, СЗ
Раздел 2. Особенности управления сервисной организацией	Тема 2.1. Система качества в предприятиях сферы сервиса	ЛК, СЗ
	Тема 2.2. Роль персонала в сервисной компании	ЛК, СЗ
	Тема 2.3. Управление в сфере услуг	ЛК, СЗ
	Тема 2.4. Планирование деятельности сервисной организации	ЛК, СЗ
Раздел 3. Инструментарий сервисной организации	Тема 3.1. Мощность организации в сфере услуг	ЛК, СЗ
	Тема 3.2. Дизайн организаций в сфере услуг, методы доставки услуг.	ЛК, СЗ

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций	ул. Миклухо-Маклая, д.6, учебная аудитория для проведения занятий <i>лекционного типа</i> , Ауд. 101: Мультимедиа проектор Casio XJ-V100W - 2 шт. Экран моторизованный Digis Electra 200*150 Dsem-4305 – 2 шт. звуковая трибуна - 1 шт. Точка доступа WiFi
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций	ул. Миклухо-Маклая, д.6, Учебная аудитория для проведения занятий <i>семинарского типа</i> , для текущего контроля и промежуточных аттестаций, для самостоятельной работы, Ауд. 105: Мультимедиа проектор Casio XJ-V100W Экран моторизованный Digis Electra 200*150 Dsem-4305 Точка доступа WiFi
Компьютерный класс	Компьютерный класс для проведения занятий, групповых и индивидуальных	ул. Миклухо-Маклая, д.6 Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, <i>для текущего контроля и</i>

	консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная персональными компьютерами (в количестве 25 шт.), доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций	<b>промежуточных аттестаций</b> , для самостоятельной работы, Ауд. 29: 21 рабочее место: Моноблок Lenovo AIO-510-22ISH Intel I5 2200 MHz/8 GB/1000 GB/DVD/audio, монитор 21" Мультимедиа проектор Casio XJ-V100W Экран моторизованный Digis Electra 200*150 Dsem-4303 Точка доступа WiFi
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	ул. Миклухо-Макляя, д.6 Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, для текущего контроля и промежуточных аттестаций, для <b>самостоятельной работы</b> , Ауд. 423: 10 рабочих мест: Моноблок iMac i5 2700 MHz/8 GB/audio/монитор 21,5 Мультимедиа проектор Optoma EP761 Экран моторизованный Digis Electra 200*200 Точка доступа WiFi

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493209>
2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493847>
3. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497410>
4. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5  
[www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339](http://www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339)
5. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 190 с. —

- (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497291>
6. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491576>
7. Шаронов М. А. Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 282 с. — ISBN 978-5-406-00937-6.

*Дополнительная литература:*

8. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/498957>
9. Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497380>
10. Шоул Д. первоклассный сервис как конкурентное преимущество. М.: Альпина Паблишер, 2016

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации <http://docs.cntd.ru/>
- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>
- поисковая система Google <https://www.google.ru/>
- реферативная база данных SCOPUS <http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>
- научная социальная сеть <https://www.researchgate.net/>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины «Сервис-менеджмент» размещены в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины в ТУИС. Ссылка на страницу дисциплины «Сервис-менеджмент»:*

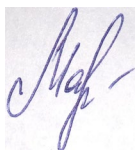
<https://esystem.rudn.ru/enrol/index.php?id=6514>

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Сервис-менеджмент» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

**РАЗРАБОТЧИК:**

ассистент  
кафедры менеджмента



М.М. Эбердыева

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

кафедра менеджмента



В.С. Ефремов

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

д.э.н., профессор  
кафедры менеджмента



В.С. Ефремов