

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Ученого совета,
Ректор КарГТУ
_____ **Газалиев А.М.**
_____ **2014 г.**

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА
(SYLLABUS)**

Дисциплина MenSKS 2201 Менеджмент в СКС
(код - наименование)

Модуль MenSKS 12 Менеджмент в СКС
(код – наименование)

Специальность 5В090400 «Социально-культурный сервис»
(шифр - наименование)

Факультет Экономики и менеджмента

Кафедра Менеджмент предприятия

Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) разработана:
старшим преподавателем Нурмагамбетовой Н.А.

Обсуждена на заседании кафедры Менеджмент предприятия

Протокол № ___ от «___» _____ 2014 г.

Зав. кафедрой _____ Давлетбаева Н.Б. «___» _____ 2014 г.

(подпись) (ФИО)

Одобрена учебно-методическим советом факультета Экономики и менеджмента

Протокол № ___ от «___» _____ 2014 г.

Председатель _____ Нурмагамбетова Н.А. «___» _____ 2014 г.

(подпись) (ФИО)

Согласована с кафедрой Организация производства

Зав. кафедрой _____ Стеблякова Л.П. «___» _____ 2014 г.

(подпись) (ФИО)

Сведения о преподавателе и контактная информация

Ф.И.О. Нурмагамбетова Нуржамал Амантаевна

Ученая степень, звание, должность старший преподаватель

Кафедра Менеджмент предприятия находится в IV корпусе КарГТУ (Б.Мира, 56), аудитория 224, контактный телефон 8(7212)567597 доб. 2036.

Трудоемкость дисциплины

Семестр	Количество кредитов	ECTS	Вид занятий					Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
			количество контактных часов			количество во часов СРСП	всего часов			
			лекции	практические занятия	лабораторные занятия					
3	4	6	30	30	-	60	120	60	180	Э

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Менеджмент в СКС» входит в цикл базовых дисциплин обязательного компонента

Цель дисциплины

Дисциплина «Менеджмент в СКС» ставит целью – сформировать у студентов системные, профессиональные знания, квалификационные умения и навыки менеджмента предприятий социально-культурного менеджмента на основе изучения современных принципов, методов и функций управления.

Задачи дисциплины

В результате изучения данной дисциплины студенты должны:

иметь представление о:

- методологических основах менеджмента;
- технологии менеджмента;
- фирмах и аспектах управления ими;
- связующих процессах в менеджменте;
- функциях управления;

знать:

- сущность менеджмента; цели, задачи, концепции, стадии менеджмента; современные подходы к управлению; принципы, методы и функции процесса управления;
- типы менеджмента: административное управление; стратегический менеджмент; производственный менеджмент; инновационный менеджмент; управление маркетингом; менеджмент персонала;
- классификацию фирм; порядок учреждения и регистрации фирм; порядок ликвидации фирм; факторы внутренней и внешней среды фирм; элементы социальной ответственности и этики фирм;
- составляющие коммуникационного процесса; межличностные коммуникации; организационные коммуникации;

- основы принятия управленческих решений; факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений; модели и методы принятия решений;

уметь:

- проводить анализ и давать оценку существующей системе управления предприятием;

- разрабатывать рациональную структуру управления предприятием; определять оптимальную численность работников аппарата управления;

- своевременно принимать обоснованные и компетентные управленческие решения;

- вовремя проявлять предприимчивость, владеть ситуацией на рынках, проявлять инициативу и активно перераспределять ресурсы фирмы в наиболее выгодные сферы деятельности;

- управлять людьми;

приобрести практические навыки:

- формирования новой и совершенствования имеющейся структуры управления предприятием;

- решения хозяйственных ситуаций;

- эффективного использования принципов и методов менеджмента;

- в области планирования, организации, мотивации и контроля деятельности предприятия;

определения эффективности управления производством.

Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин: «Основы экономической теории», «Имидж и деловое общение в СКС»

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Менеджмент в СКС», используются при освоении следующих дисциплин: «Маркетинг в СКС», «Управление персоналом в СКС»

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
Раздел 1 Сущность, функции и стратегия сервисного менеджмента					
1 Организационные основы управления сервисом	3	3	-	6	6
2 Выбор эффективных организационных форм предприятий социально-культурного сервиса	3	3	-	6	6
3 Система управления процессом обслуживания	3	3	-	6	6
4 Управление технологическими процессами	3	3	-	6	6
5 Управление персоналом	3	3	-	6	6
Раздел 2 Экономические основы сервисного менеджмента					
6 Методы менеджмента	3	3	-	6	6
7 Ценовая политика	2	2	-	4	4
8 Управление доходами и издержками, прибылью	2	2	-	4	4
9 Финансовые основы сервисного менеджмента	2	2	-	4	4
10 Управление активами, капиталами, инвестициями	2	2	-	4	4
11 Риск менеджмент	2	2	-	4	4
12 Мониторинг финансов	2	2	-	4	4
ИТОГО:	30	30	-	60	60

Перечень практических (семинарских) занятий

- 1 Стратегия сервисного менеджмента
- 2 Особенности предприятий сервиса как объекта управления
- 3 Экономические и правовые основы управления организацией
- 4 Система управления индустрией сервиса в различных странах мира
- 5 Управление процессом обслуживания
- 6 Ценовая политика предприятия
- 7 Система и структура управления организацией
- 8 Управленческие полномочия и их распределение
- 9 Методы и модели принятия решений
- 10 Управление персоналом
- 11 Теории мотивации и их значение в развитии менеджмента
- 12 Финансовые основы сервисного менеджмента
- 13 Управление процессами труда в индустрии сервиса
- 14 Риск-менеджмент
- 15 Мониторинг финансов на предприятиях СКС

Темы контрольных заданий для СРС

- 1 История менеджмента
- 2 Особенности туризма как объекта управления
- 3 Экономические и правовые основы управления организацией
- 4 Система управления индустрией сервиса в различных странах мира
- 5 Внутренняя среда предприятий сервиса, особенности ее формирования и развития
- 6 Внешняя среда организаций СКС
- 7 Система и структура управления организацией
- 8 Управленческие полномочия и их распределение
- 9 Методы и модели принятия решений
- 10 Функции планирования и организации в индустрии СКС по созданию туристского продукта
- 11 Теории мотивации и их значение в развитии менеджмента
- 12 Мотивация персонала организаций как средство стимулирования продаж
- 13 Управление процессами труда в индустрии сервиса
- 14 Управление конфликтами и стрессами
- 15 Основы научной организации труда в фирмах

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи	Баллы
1	2	3	4	5	6	
Выполнение практических занятий (решение задач)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	15 недель	Текущий	1-15 недель	15
Выполнение заданий СРС	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	15 недель	Текущий	1-15 недель	15
Выполнение заданий СРСП	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	15 недель	Текущий	1-15 недель	15
Рубежный контроль (тестовый опрос – 2 блока)	Расширение теоретических знаний	Рекомендуемая литература по изучаемым темам	2 контактных часов	Рубежный	7 и 14 недель	15
Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	2 контактных часов	Итоговый	В период сессии	40
Итого						100

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Менеджмент в СКС» прошу соблюдать следующие правила:

- 1 Не опаздывать на занятия.
- 2 Не пропускать занятия без уважительной причины, в случае болезни прошу представить справку, в других случаях – объяснительную записку.
- 3 В обязанности студента входит посещение всех видов занятий.
- 4 Согласно календарному графику учебного процесса сдавать все виды контроля.
- 5 Пропущенные практические и лабораторные занятия отрабатывать в указанное преподавателем время.

Список основной литературы

- 1 Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе. – М.: АКАДЕМА, 2005
- 2 Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. – М.: Экономика, 2000.
- 3 Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма. – М.: Финансы и статистика, 2002
- 4 Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М., 1995
- 5 Веснин В.Р. Основы менеджмента. – М.: Изд. «Триада, ЛТД», 1996

Список дополнительной литературы

- 1 Браймер Роберт А. Основы управления индустрии гостеприимства. – М.: Аспект, 1995
- 2 Беляцкий Н.П. и др. Техника работы менеджера: Учебное пособие. – М., 1998
- 3 Менеджмент туризма: учебник для студентов (автор-составитель Зорин И.В.) – М.: РИАТ, 1998
- 4 Зорин И.В. Менеджмент персонала. Планирование карьеры в туризме: Учебник. – М.: РИАТ, 1997
- 5 Квартальное В.А. Стратегический менеджмент в туризме. – М.: Финансы и статистика, 1999
- 6 Харрис Годфри, Кеннет М.Кац. Стимулирование международного туризма в XXI веке. – М.: Финансы и статистика, 2000
- 7 История менеджмента. Учебное пособие/Под ред. В.Д.Валового. М.: ИНФА-М, 1997
- 8 Менеджмент в сфере услуг. Учебник для вузов/Под ред. В.Ф.Уколова. М.: Луч, 1995
- 9 Ладанов И.Д. Практический менеджмент. М., 1995
- 10 Уткин Э.А. история менеджмента. М., 1997
- 11 Джи Б. Имидж фирмы. Планирование, функционирование, продвижение. – СПб.: Изд. «Питер», 2000
- 12 Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой. – М.: Финансы и статистика, 2000

