

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Ученого совета,
Ректор КарГТУ
_____ **Газалиев А.М.**
_____ **2015 г.**

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

Дисциплина MenSKS 2210 Менеджмент в СКС
(код - наименование)

Модуль UD 3 Управленческие дисциплины
(код – наименование)

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

Факультет Инженерной 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 «___» _____ 2015 г.

Зав. кафедрой _____ Хишауева Ж.Т. «___» _____ 2015 г.

(подпись) (ФИО)

Одобрена учебно-методическим советом факультета Инженерной
экономики и менеджмента

Протокол № ___ от «___» _____ 2015 г.

Председатель _____ Нурмагамбетова Н.А. «___» _____ 2015 г.

(подпись) (ФИО)

Согласована с кафедрой Организация производства

Зав. кафедрой _____ Стеблякова Л.П. «___» _____ 2015 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.

Трудоёмкость дисциплины

Семестр	Количество кредитов	ECTS	Вид занятий					Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
			количество контактных часов			количество 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 – изучение базовых элементов системы менеджмента с учётом понимания их специфики применительно к производству и предоставлению услуг, особенностей в управлении организациями сферы услуг различной формы собственности и отраслевой принадлежности для формирования навыков использования конкретных методов и алгоритмов обоснования управленческих решений на предприятиях сферы услуг.

Задачи дисциплины:

- усвоение общих закономерностей, принципов, функций и методов управления организациями в сфере сервиса;
- формирование у студентов научного представления об управлении в сфере сервиса;
- освоение студентами общетеоретических положений управления социально-экономическими системами;
- формирование творческого инновационного подхода к управлению в сфере социально-культурного сервиса;
- формирование понимания управления как области профессиональной деятельности, требующей глубоких теоретических знаний

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:

- специфику управленческого процесса на предприятиях сферы услуг;
- базовые подходы к формированию сервисной системы предприятия и методы их реализации с учетом особенностей целевой и ресурсной составляющих деятельности предприятия сферы услуг;
- особенности реализации функциональных направлений менеджмента;

уметь:

- формировать сервисную систему предприятия сферы услуг, учитывающую специфику предоставляемых услуг, целей и ресурсов предприятия;
 - разрабатывать и использовать сервисный план; использовать специфические подходы и методы функционального менеджмента на предприятиях сферы услуг;
- 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», «Сервисная деятельность»

Постреквизиты

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

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
1. Понятие, сущность и особенности менеджмента социально-культурного сервиса	2	2	-	4	4
2. История развития менеджмента. Элементы развития организации и процесса управления	2	2	-	4	4
3. Сущность услуг и их место в социально-экономической системе	2	2	-	4	4
4. Управление сервисной системой	2	2	-	4	4
5. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса	2	2	-	4	4
6. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса	2	2	-	4	4
7. Разработка и принятие управленческих решений	2	2	-	4	4
8. Управление персоналом в сфере социально-культурного сервиса	2	2	-	4	4
9. Руководство и лидерство	2	2	-	4	4
10. Управление качеством услуг	2	2	-	4	4
11. Управление конфликтами в сфере сервиса	2	2	-	4	4
12. Система управления инновациями в сфере социально- культурного сервиса	2	2	-	4	4
13. Информационные технологии управления в сфере сервиса	2	2		4	4
14. Риск-менеджмент	2	2		4	4
15. Этика и психология сервисной деятельности	2	2		4	4
ИТОГО:	30	30	-	60	60

Перечень практических (семинарских) занятий

1. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма
2. Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса
3. Организация работы по управлению предприятием в СКС и туризме
4. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса
5. Система коммуникаций на предприятии СКС
6. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма
7. Методы принятия решений в сфере сервиса
8. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса
9. Качества и работа менеджера
10. Управление конфликтами в сфере сервиса
11. Инновационная программа менеджера
12. Информационные технологии управления в сфере сервиса

13. Риск-менеджмент
14. Этика делового общения на предприятиях СКС
15. Психология менеджмента

Темы контрольных заданий для СРС

1. Модель инновационной программы для любого предприятия рынка услуг (разработка локального проекта и буклета организации)
2. Стили управления (на конкретном примере показать применение менеджером различных методов управления и стилей руководства)
3. Административно-организационный механизм менеджмента в социально-культурном сервисе
4. Построение идеальной модели общения менеджера предприятия сферы услуг с воображаемым собеседником (клиентом предприятия)
5. Разработка технологии совещания (на примере)
6. Рассмотрение различных видов конфликтов и разработка модели управления ими
7. Менеджмент персонала в гостиничной индустрии Менеджмент персонала в международной ресторанной цепи (на примере одной из ресторанных цепей)
8. Особенности системы управления персоналом предприятий сферы услуг
9. Культурные программы как метод управления в социально-культурном сервисе
10. Формирование системы мотивации персонала предприятия сферы услуг
11. Основные элементы корпоративной культуры предприятий сферы услуг
Технология формирования фирменного стиля предприятий сферы услуг
Совершенствование процесса принятия управленческих решений
12. Методология подбора кадров
13. Модель структуры переподготовки кадров
14. Анализ основных подходов к оценке и оплате труда специалистов и менеджеров на предприятиях сферы услуг
15. Франчайзинг как один из способов организации бизнеса сферы услуг

Критерии оценки знаний студентов

Экзаменационная оценка по дисциплине определяется как сумма максимальных показателей успеваемости по рубежным контролям (до 60%) и итоговой аттестации (экзамен) (до 40%) и составляет значение до 100%.

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи	Баллы
Выполнение практических занятий (решение задач)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	15 недель	Текущий	1-15 неделя	15
Выполнение заданий СРС	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	15 недель	Текущий	1-15 неделя	15
Выполнение заданий СРСП	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	15 недель	Текущий	1-15 неделя	15

Рубежный контроль (тестовый опрос – 2 блока)	Расширение теоретических знаний	Рекомендуемая литература по изучаемым темам	2 контактных часов	Рубежный	7 и 14 неделя	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 и туризме. - М.: Академа, 2005. - 240 с.
2. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. - СПб.: Питер, 2007. - 512 с.
3. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства. - СПб.: Питер, 2007. - 432 с.
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. - Мн.: Новое знание, 2003. - 368 с.
5. Гольдштейн Г. Я. Основы менеджмента: Учеб. пособие. 2-е изд., доп. и перераб. - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2003.
6. Егоренков Л. И. Экология туризма и сервиса: Учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2003.
7. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; под ред. И. И. Кабушкина. - М.: Новое знание, 2004.
8. Жукова М. А. Индустрия туризма: менеджмент организации. - М.: Финансы и статистика, 2002.
9. Жукова М А. Менеджмент в туристском бизнесе: Учеб. пособие. - М.: КНО-РУС, 2005.
10. Здоров А. Б. Экономика туризма: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2004.
11. Иванов С. Как выбрать систему и не ошибиться // Турбизнес. Технологии, 2004. - № 10.
12. Инновационный менеджмент: Учеб. пособие / Под ред. д. э. н., проф. Л. Н. Оголевой. - М.: ИНФРА-М, 2001.
13. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. - М.: Аспект Пресс, 2004.
14. Агамирова Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: Практикум. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2005.
15. Кабушкин Я. И. Основы менеджмента: Учеб. пособие. - М.: Новое знание, 2002.
16. Кабушкин Я. Я. Менеджмент туризма: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. - Минск: Новое знание, 2001.
17. Калашников И. Зарплата по-немецки // Турбизнес, 2003. - № 5.

18. Карданская Н.Л, Основы принятия управленческих решений: Учеб. пособие. - М.: Русская деловая литература, 1998.
19. Квартальное В, А. Теория и практика туризма: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2003.
20. Квартальное В. А. Стратегический менеджмент в туризме: Современный опыт управления. - М.: Финансы и статистика, 1999.
21. Квартальное В. А. Туризм: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2000.
22. Криволицкая Т. Кадры решают все // Турбизнес, 2004. - № 12.
23. Литвак Б. Г. Разработка управленческого решения: Учебник. 3-? изд., испр. - М.: Дело, 2002.
24. Менеджмент и маркетинг в социально-культурной сфере: Учеб. пособие. - СПб.: Книжный дом, 2003.
25. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: Учебник / Л. И. Лукачева, В. А. Квартальное, В. А. Исаев и др. - М.: Финансы и статистика, 2002.
26. Менеджмент туризма: Экономика туризма: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2001.
27. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2002.
28. Мескон М. Х., Альбер М., ХеЪоури Ф. Основы менеджмента: пер. с англ. - М.: Дело ЛТД, 1995.
29. Михеева Н. А., Галенская Л. Н. Менеджмент в социально-культурной сфере: Учеб. пособие. - СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2000.
30. Нагимова З.А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса. - СПб.: Питер, 2004.
31. Жолдасбеков А.А., Сейдахметов М.К., Яшар Иылмаз Менеджмент туризма: Учебник, Алматы, 2013г.
32. Жолдасбеков А.А., Арапова Г.М. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету менеджменті: Оқу құралы, Алматы, 2011г.

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

по дисциплине MenSKS 2210 Менеджмент в СКС
(наименование дисциплины)

UD 3 Управленческие дисциплины
(наименование модуля)

Гос. изд. лиц. № 50 от 31.03.2004.

Подписано к печати _____ 20__ г. Формат 90x60/16. Тираж _____ экз.

Объем ___ уч. изд. л. Заказ № _____ Цена договорная

100027. Издательство КарГТУ, Караганда, Бульвар Мира, 56