

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.06.2025 16:12:17
Уникальный программный ключ:
71183e1134e79c469b20664801110a18975e8

Аннотация

к рабочей программе учебной дисциплины «ФТД.В.02 Сервисный менеджмент» направления подготовки бакалавров «38.03.02 Менеджмент» профиль Менеджмент

Цель изучения курса - формирование научного представления у студентов об управлении как виде профессиональной деятельности; овладение умениями и навыками практического решения управленческих проблем; изучение мирового опыта сервисного менеджмента

Задачами курса являются:

- ознакомить студентов с процессами и механизмом управления сервисом: операциями процесса управления; свойствами, характеристиками и основными этапами процесса управления; понятием механизма управления, нравственными ограничениями в использовании средств управления;

- сформировать представление о системе управления: распределении функций, полномочий и ответственности, принципах построения систем управления; типологии систем управления;

- развить практические навыки студентов в области принятия управленческих решений, налаживания межличностных коммуникаций.

Основные блоки и темы дисциплины:

Закономерности и принципы сервиса, внешняя и внутренняя среда организации, управление коммуникациями, система управления, мотивация деятельности в управлении, отношения власти в системе управления, контроль деятельности в управлении, групповая динамика и конфликты в сервисе, организационные изменения и развитие.

Учебная дисциплина «Менеджмент в сервисе» входит в перечень факультативных дисциплин вариативной части ОПОП.

В результате освоения дисциплины у обучающегося формируются следующие профессиональные (ПК) компетенции (или их элементы), предусмотренные ФГОС ВО.

ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

ПК-10 владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

В результате изучения дисциплины бакалавр должен

Знать: природу деловых и межличностных конфликтов; принципы построения моделей межличностных коммуникаций в организации; основы организационного проектирования и порядка взаимодействия и подчинения; основные подходы к применению количественных и качественных методов анализа при принятии управленческих решений,

Уметь: использовать эффективные способы минимизации негативного влияния конфликтов на деятельность предприятия; осуществлять выбор математических моделей организационных систем; моделировать и оценивать систему деловых связей взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях).

Владеть: психологическими и правовыми знаниями, используемыми в разрешении конфликтных ситуаций; навыками и методами экономического и организационно-управленческого моделирования;

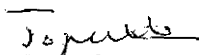
Дисциплина «Сервисный менеджмент» изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научной литературой и завершается зачетом

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 часа, 2 зачетные единицы.

Вид промежуточной аттестации: зачет.

Разработчик:

канд. экон. наук, доц _____



С.В. Горбанев

Зав. выпускающей кафедрой
по направлению _____



Л.И. Задорожная