

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сенченко Павел Васильевич  
Должность: Проректор по учебной работе  
Дата подписания: 03.11.2023 20:29:03  
Уникальный программный ключ:  
27e516f4c088deb62ba68945f4406e13fd454355

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»  
(ТУСУР)**

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МЕНЕДЖМЕНТ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**  
Направленность (профиль) / специализация: **Цифровой выставочный сервис**  
Форма обучения: **очная**  
Факультет: **Гуманитарный факультет (ГФ)**  
Кафедра: **Кафедра философии и социологии (ФС)**  
Курс: **3**  
Семестр: **6**  
Учебный план набора 2021 года

**Объем дисциплины и виды учебной деятельности**

Виды учебной деятельности	6 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	14	14	часов
Практические занятия	14	14	часов
Самостоятельная работа	116	116	часов
Общая трудоемкость	144	144	часов
(включая промежуточную аттестацию)	4	4	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Зачет с оценкой	6

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели дисциплины

1. Формирование представлений о современных концепциях и технологиях менеджмента, применяемыми в индустрии сервиса, а также развитие навыков эффективного управления и способности к принятию обоснованных управленческих решений в профессиональной деятельности.

### 1.2. Задачи дисциплины

1. Раскрыть сущность, принципы и методы менеджмента, а также факторы роста эффективности менеджерских технологий сферы услуг в изменяющейся среде.

2. Сформировать у студентов умения и навыки анализа управленческих ситуаций, принятия наиболее эффективных управленческих решений в контексте управления и реализации проектов и деятельности в области сервиса.

3. Описать принципы диагностики организационной и корпоративной культуры, её оценки во взаимосвязи с эффективностью работы с гостями и клиентами.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

Модуль дисциплин: Модуль направления подготовки (special hard skills – SHS).

Индекс дисциплины: Б1.О.03.05.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции
<b>Универсальные компетенции</b>	
-	-
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>	
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Знает цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
	ОПК-2.2. Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса
	ОПК-2.3. Владеет навыками контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса
<b>Профессиональные компетенции</b>	
ПКО-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-2.1. Определяет цели и задачи работы исполнителей по организации сервисной деятельности
	ПКО-2.2. Осуществляет подбор исполнителей организации сервисной деятельности
	ПКО-2.3. Осуществляет руководство работой исполнителей, принимает решения об организации сервисной деятельности

## 4. Названия разделов (тем) дисциплины

Названия разделов (тем) дисциплины
<b>6 семестр</b>

1 Теоретические основы менеджмента в контексте сервисной деятельности
2 Проектирование эффективного сервисного менеджмента: функции планирования, организации, делегирования и контроля в сервисе
3 Коммуникационные стратегии и организация работы команды на предприятиях сервиса