

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



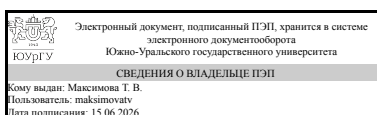
А. А. Рушниц

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.11 Менеджмент
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Менеджмент

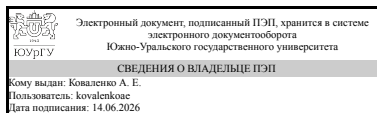
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,
к.экон.н., доц.



Т. В. Максимова

Разработчик программы,
к.экон.н., доцент



А. Е. Коваленко

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины - формирование у обучающихся системы профессиональных компетенций в области управления организациями, обеспечивающей способность проводить комплексный анализ деятельности организаций, разрабатывать и реализовывать эффективные управленческие решения, организовывать процессы достижения целей с учётом современных требований к качеству управления, а также выстраивать интегрированные системы управления с применением цифровых инструментов и принципов устойчивого развития. Задачи дисциплины: - Теоретико-методологическая: сформировать системные знания о сущности, принципах и современных подходах к управлению организациями, включая специфику управления сервисными организациями, особенности менеджмента услуг и управления качеством сервиса. - Аналитическая: развить навыки проведения анализа деятельности организаций, изучения потребительского поведения при выборе сервисных услуг, выявления ключевых потребностей, ожиданий и критериев оценки качества услуг со стороны потребителей. - Стратегическая: освоить методы анализа конкурентной среды организаций, сформировать представления о анализе внешней и внутренней среды организаций. - Коммуникативная: получить представление о коммуникации как основной функции менеджмента, интегрирующей все функции менеджмента в единую систему управления организационными процессами. - Практико-ориентированная: развить навыки интеграции стратегического, тактического, операционного менеджмента для осуществления управленческого воздействия с учетом динамичной и изменчивой внешней среды организации.

Краткое содержание дисциплины

Дисциплина «Менеджмент» направлена на формирование у обучающихся системы знаний и практических компетенций, необходимых для эффективного управления организациями в условиях цифровой трансформации и растущей конкуренции.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма Имеет практический опыт: осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами

	Имеет практический опыт: принятия решений в профессиональной деятельности
--	---

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.25 Сервисология, 1.О.14 Психология	1.О.27 Проектирование процесса оказания услуг

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.25 Сервисология	Знает: правила и технику безопасности обслуживания потребителей , понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей , эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей, критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей
1.О.14 Психология	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем, основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности, устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста, регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 12,5 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам
		в часах
		Номер семестра
		5
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	4	4
Лекции (Л)	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	95,5	95,5
Подготовка к экзамену. Изучение исторических аспектов менеджмента	15,5	15.5
Изучение теоретического материала по темам дисциплины	25	25
Подготовка к практическим занятиям	30	30
Подготовка к экзамену	25	25
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Природа управления и менеджмента. Основные управленческие подходы. Система законов и принципов менеджмента	1	0	1	0
2	Принятие управленческих решений на основе технологий бенчмаркинга. Проектирование организационных отношений в сфере сервиса	1	0	1	0
3	Основные функции менеджмента. Стратегия и тактика менеджмента. АИ в менеджменте	1	0	1	0
4	Менеджмент бизнес-процессов. Управленческое воздействие в организации. Лидерство и групповая динамика.	1	0	1	0

5.1. Лекции

Не предусмотрены

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Изучение природы управления и менеджмента в сервиса. Ответы на теоретические вопросы. Анализ и сравнение управленческих подходов: применение принципов менеджмента в кейс-ситуациях	1

2	2	Изучение технологий принятия управленческих решений. Выполнение практического задания по выбору оптимальной альтернативы на основе технологий бенчмаркинга и разработки организационной структуры компании.	1
3	3	Изучение основных функций в менеджменте на примере произвольно выбранного предприятия. Выполнение практического задания по теме AI в менеджменте.	1
4	4	Моделирование бизнес-процессов и развитие лидерских компетенций в управленческой деятельности на основе работы на кейс-ситуацией.	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к экзамену. Изучение исторических аспектов менеджмента	Титов, В. Н. Теория и история менеджмента : учебник и практикум для вузов / В. Н. Титов, Г. Н. Суханова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 487 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05725-6.. Рекомендуется к ознакомлению: Глава 3, Главы 7-11.	5	15,5
Изучение теоретического материала по темам дисциплины	Лекционный материал курса (в формате кратких иллюстрированных презентаций). Представлен в электронном курсе Менеджмент. Презентации лекционного материала, каждая посвящена отдельной теме курса и связана с практическим заданием. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21188-7.	5	25
Подготовка к практическим занятиям	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, 2026. — 282 с. Рекомендуется к	5	30

	ознакомлению глава 4, 5 и 6 учебника с выполнением тестирования.		
Подготовка к экзамену	Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 217 с. Рекомендуются пройти тестирование после каждого раздела практикума Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1.	5	25

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	5	Текущий контроль	Анализ природы управления и менеджмента в сервисе: ответы на теоретические вопросы, сравнение управленческих подходов, применение принципов менеджмента в кейс-ситуациях	1	5	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Критерии начисления баллов: корректно определена природа управления, проведено сравнение минимум 2–3 управленческих школ, кейс-ситуация проанализирована с применением релевантных принципов, выводы аргументированы – 5 баллов; работа выполнена с незначительными недочетами в глубине сравнения или аргументации – 4 балла; есть замечания к выбору школы или механическому применению принципов к кейсу – 3 балла; работа содержит грубые ошибки в трактовке подходов, но структура анализа сохранена – 2 балла; работа не представлена – 0 баллов.	экзамен
2	5	Текущий	Принятие	1	5	При оценивании результатов	экзамен

		контроль	управленческих решений на основе технологий бенчмаркинга: выбор оптимальной альтернативы и проектирование организационной структуры предприятия			мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Критерии начисления баллов: корректно проведен бенчмаркинг (выбраны релевантные объекты-эталоны, определены показатели), обоснован выбор оптимальной управленческой альтернативы, разработана логичная организационная структура с учетом специфики сервиса – 5 баллов; незначительные недочеты в подборе бенчмарков или детализации структурных блоков – 4 балла; замечания к обоснованию выбора альтернативы или связности элементов структуры – 3 балла; грубые ошибки в методике бенчмаркинга или архитектуре структуры, но общая логика проектирования прослеживается – 2 балла; работа не представлена – 0 баллов.	
3	5	Текущий контроль	Применение основных функций менеджмента и AI-инструментов в управлении сервисным предприятием	1	5	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Критерии начисления баллов: корректно проанализированы функции менеджмента (планирование, организация, мотивация, контроль) на примере предприятия, грамотно применены AI-инструменты (промт-инжиниринг, генерация/анализ данных) для решения управленческой задачи, получен практический результат с верификацией эффективности – 5 баллов; незначительные недочеты в описании функций или детализации работы с ИИ – 4 балла; замечания к интеграции AI-результатов в управленческие функции или отсутствию критической проверки данных – 3 балла; грубые ошибки в понимании функций менеджмента или применении ИИ, но общая направленность задания сохранена – 2 балла; работа не представлена – 0 баллов.	экзамен
4	5	Текущий	Моделирование	1	5	При оценивании результатов	экзамен

		контроль	бизнес-процессов и развитие лидерских компетенций: работа с кейс-ситуацией по управлению коллективом			мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Критерии начисления баллов: корректно смоделирован бизнес-процесс (схема AS IS/TO BE или аналогичная), продемонстрированы навыки социального взаимодействия и лидерства (распределение ролей, коммуникация, делегирование), предложены решения кейса с учетом принципов УК-3 и УК-6, выводы обоснованы – 5 баллов; незначительные недочеты в визуализации процесса или аргументации лидерских решений – 4 балла; замечания к связности модели процесса или практической применимости техник саморазвития/командного управления – 3 балла; грубые ошибки в моделировании или отсутствии командного/лидерского компонента, но логика анализа сохранена – 2 балла; работа не представлена – 0 баллов.	
5	5	Промежуточная аттестация	Итоговое тестирование	-	10	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Тестирование включает 50 вопросов с единственным вариантом ответа, охватывающих все разделы курса. На выполнение теста отводится 40 минут. Критерии начисления баллов: за каждый правильный ответ начисляется 0,2 балла, за неправильный – 0 баллов. Максимальное количество баллов – 10.	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	При недостаточной и/или не устраивающей студента величине рейтинга ему может быть предложено пройти собеседование по основным разделам дисциплины. Собеседование включает вопросы по выполненным студентом практическим заданиям и теоретическому тестированию. Направлено на объективную	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

	оценку знаний, умений и навыков студента в рамках изученной дисциплины. Критерии оценивания вопросов собеседования: 5 баллов: студент правильно ответил на 3 вопроса по заданиям текущего контроля (в том числе теоретическое тестирование) 4 балла студент правильно ответил на 2 вопроса по заданиям текущего контроля (в том числе теоретическое тестирование) 3 балла студент правильно ответил на 1 вопрос по заданиям текущего контроля (в том числе теоретическое тестирование) 2 балла студент не смог представить ответ по заданиям текущего контроля (в том числе теоретическое тестирование) Максимальное количество баллов – 5.	
--	---	--

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
УК-3	Знает: базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней	+			+	+
УК-3	Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма	+			+	+
УК-3	Имеет практический опыт: осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива	+			+	
УК-6	Знает: базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик				+	+
УК-6	Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами				+	+
УК-6	Имеет практический опыт: принятия решений в профессиональной деятельности		+		+	

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 282 с. https://urait.ru/bcode/586941
2	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 217 с. Реконструкция проходит тестирование после каждого раздела практикума https://urait.ru/bcode/587495
3	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21064-1. https://urait.ru/bcode/589064
4	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Титов, В. Н. Теория и история менеджмента : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Титов, Г. Н. Суханова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 160 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05725-6. https://urait.ru/bcode/583945
5	Дополнительная литература	eLIBRARY.RU	Российский журнал Менеджмента. ISSN: 1729-7427. URL: https://rjm.ru https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=9611&ysclid=mqcnuqf98

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)
4. Igor Pavlov-7-Zip (бессрочно)
5. ABBYY-FineReader 8(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. без ограничения срока действия-Консультант Плюс (Златоуст)(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Экзамен		Компьютер, подключенный к интернету. Микрофон.
Самостоятельная работа студента		Компьютер, подключенный к интернету. Микрофон.
Практические занятия и семинары		Компьютер, подключенный к интернету. Микрофон.