# Рабочая учебная программа (Syllabus)

**MNGT 42006 – Обеспечение устойчивого развития предприятия по дисциплине MSU 4308 Менеджмент в сфере услуг**

**для обучающихся с особыми образовательными потребностями**

**по образовательной программе**

**6В04101 – Менеджмент**

2

3

4

Мухияева Динара Мухтаржановна

Бержанова Айгуль Мухамбетовна Толысбаев Бауржан Советович

ст. преподаватель ст. преподаватель

Декан факультета

Разработчик:

Тажибаева Жумагуль Орашовна,

# Рабочая учебная программа (Syllabus)

**MNGT 42006 – Обеспечение устойчивого развития предприятия по дисциплине MSU 4308 Менеджмент в сфере услуг**

**для обучающихся по образовательной программе 6В04101 – Менеджмент**

2

3

4

5

Тажибаева Жумагуль Орашовна Мухияева Динара Мухтаржановна Бержанова Айгуль Мухамбетовна

Толысбаев Бауржан Советович

Заведующий кафедры ст. преподаватель

Декан факультета

Разработчик:

Тажибаева Жумагуль Орашовна,

## НАО «Евразийский национальный университет им. Л. Н. Гумилева»

**Кафедра** Менеджмент

(наименование кафедры)

## УТВЕРЖДАЮ

**Декан экономического факультета**

 Толысбаев Б.С.

**(подпись)**

## 30.05.2023 г.

**Рабочая учебная программа (Syllabus)**

\_MNGT 42006 – Обеспечение устойчивого развития предприятия\_

(код и наименование модуля)

**по дисциплине** MSU 4308 Менеджмент в сфере услуг

(код и наименование дисциплины)

**для обучающихся по образовательной**

**программе** «6В04101 – Менеджмент»

(код и наименование образовательной программы)

## Астана 2023

Рабочая учебная программ (Syllabus) по дисциплине\_MSU 4208 «Менеджмент в сфере услуг»\_

(код и наименование дисциплины)

разработана на основании образовательной программы «6В04101– Менеджмент»

(код и наименование образовательной программы)

## Разработчик /

**Разработчики** \_Тажибаева Ж.О., м.э.н., старший преподаватель

(подпись) (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание,должность)

Рассмотрено на заседании кафедры «Менеджмент» протокол №\_15\_ от «18» 05. 2023 г.

Заведующий кафедрой PhD Мухияева Д.М.

(подпись) (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии факультета протокол№\_10\_ от«\_30\_\_» 05 2023 г.

Председатель УМК факультета

 Бержанова А. А., к.э.н., доцент

(подпись) (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)

## \*Согласовано:

**Заведующий кафедрой**

 PhD Мухияева Д.М. \_

(подпись) (Ф.И.О.,ученая степень, ученое звание)

* *Содержание Силлабуса согласовывается с выпускающей кафедрой.*

**НАО «Евразийский национальный**

**университет им. Л.Н. Гумилева»**

**Рабочая учебная программа (Syllabus)**

**Издание: третье**

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

* 1. **Краткое описание дисциплины**

**Цель дисциплины**

**Результаты обучения (РО) Ожидаемые результаты**

**по образовательной обучения (РО) по дисциплине программе** \*

Формирование у обучающихся знаний о принципах и

PO9 – Знать особенности операционных процессов,

закономерностях менеджмента сферы услуг

осуществляемых производственной

в

деятельности предприятия, применять менеджерами навыки управления при

проведении экономического

Обучающийся должен:

- овладеть навыками принятия

управленческих решений;

уметь применять на практике методы управления в сфере услуг;

понимать основные подходы в менеджменте сферы услуг.

анализа предприятия в современных условиях рынка

*\*Согласно ОП*

## Пререквизиты

Для освоения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, приобретённые при изучении следующих дисциплин: менеджмент, корпоративное управление, бизнес – модели в отраслях экономики

(название дисциплин)

## Постреквизиты

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины необходимы для освоения следующих дисциплин: менеджмент в индустрии гостепреимства, менеджмент качества (название дисциплин)

## Выписка из учебного плана

Курс \_4

Семестр 7

Количество кредитов ECTS\_7\_

**Виды занятий**

Лекции

Практические занятия Семинарские занятия Лабораторные занятия

Самостоятельная работа обучающегося (СРО)

**Итого**

**Общее количество часов**

30

45

135

210

## Тематический план дисциплины по модулям

(в академических часах)

**№ модуля**

1

2

**Наименование модуля**

Теоретические аспекты менеджмента в сфере услуг Организационные основы менеджмента в сфере услуг

## Лекционные занятия

**№ недели**

**№ модуля**

**Наименование темы лекции**

**Количество часов**

**Виды и методы обучения**

1. 1 Менеджмент в сфере услуг: общие

понятия, особенности, проблемы

1. Лекция с предоставлением лекционного и

наглядного материала в форме презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

1. Целепостановка и планирование в

1 сфере услуг

1. Процесс

организации на

1 предприятиях сферы услуг

1. Мотивация как

функция

1 сервисного менеджмента

5

Управленческий

1 контроль в сфере услуг

1. Управление

персоналом

1 клиентоориентиров анной

организации

1. Организация в

сфере услуг:

1 теоретические основы

организации

1. Специфика и

отличительные

2 черты организаций

сферы услуг

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

2 презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

2 презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

2 презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

2 презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

2 презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

2 презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

2 презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное

1. Логистический

сервис – как фактор

2 повышения 2

конкурентоспособн

ости

1. Управление

транспортным

2 обслуживанием 2

1. Менеджмент в

сфере

2 консалтинговых 2

услуг

1. Менеджмент в

сфере финансовых

2 услуг 2

1. Стратегический менеджмент в

2 сфере услуг 2

1. Разработка

управленческих

2 решений в сфере 2

услуг

1. Информационное обеспечение разработки и

2 принятия 2

управленческих

решений на предприятиях сферы услуг

**ИТОГО** 30

слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

Лекция с предоставлением лекционного и наглядного материала в форме

презентации в электронной форме, с

активным применением обратных связей

(конспектирование основных моментов, активное слушание)

**Практические (семинарские) занятия**

**№ №**

**недели модуля**

**Наименование тем практических (семинарских)**

**занятий** Основные особенности и

**Количество часов**

**Виды и методы обучения**

1

1

3

Эссе

составные части менеджмента в сфере

услуг

1. Планирование и

1 целепостановка в организациях

сферы услуг

1. Организационный процесс и организационные

1 отношения на

предприятиях сферы услуг

Аудиоответы/Выполнение в MS Word

(на усмотрение обучающегося)

3

Анализ ситуационных задач.

Аудиоответы/Выполнение в MS Word

(на усмотрение обучающегося)

3

1. Оплата труда Решение кейса

1 персонала в 3

сервисных

предприятиях

1. Контроль

1 человеческих 3

ресурсов

Анализ ситуационных задач.

Аудиоответы/Выполнение в MS Word

(на усмотрение обучающегося)

1. Методы

1 персонала

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | организациях |  |
| сервисных услуг |
| 7 | 1 | Типы и виды организации сферы | 3 |  Аудиоответы/Выполнение в MS Word (на усмотрение обучающегося) |
|  |  | услуг |  |  |
| 8 |  | Различия в |  | Анализ ситуационных задач |
|  |  | производстве |  |  |
|  | 2 | услуг и | 3 |  |
|  |  | овеществленных |  |  |
|  |  | товаров |  |  |
| 9 |  | Понятие и |  | Анализ ситуационных задач |
|  | 2 | логистического | 3 |  |
|  |  | сервиса |  |  |
| 10 |  | Информационные |  | Решение кейса |
|  |  | системы |  |  |
|  | 2 | логистического | 3 |  |
|  |  | обслуживания |  |  |
| 11 |  | Организация |  | Анализ ситуационных задач |
|  |  | оказания |  |  |
|  | 2 | юридических, | 3 |  |
|  |  | нотариальных |  |  |
|  |  | услуг |  |  |
| 12 | 2 | Организация | 3 | Решение кейса |

оценки

в 3

Решение кейса



значение

13

2

оказания

банковских, бухгалтерских услуг Сущность классификация стратегий

и

Анализ ситуационных задач

3

14

Методологические подходы к

разработке управленческих решений в сфере услуг

Менеджмент оказания

информационных услуг

**ИТОГО**

Аудиоответы/Выполнение в MS Word (на усмотрение обучающегося)

2

3

15

Решение кейса

2

3

45

## СРО

**№ № Наименование темы СРО. Количество**

## Виды и методы

**недели модуля Сроки сдачи СРО**

## часов

**обучения**

1. 1 Написание эссе на тему: «Моя

бизнес – идея по оказанию услуг и ее эффективность»

## Срок сдачи – 2 неделя

1. Сравнить и проанализировать

бизнес – план, инвестиционный

9 Подготовка

презентации на данную тему

Подготовка презентации на данную

проект и технико – экономическое

1 обоснование, применяемый в 9

сфере услуг

## Срок сдачи – 2 неделя

тему

1. Процесс организации на Решение кейса

1 предприятиях сферы услуг 9

## Срок сдачи – 3 неделя

1. Мотивация как функция Подготовка

1 сервисного менеджмента

## Срок сдачи – 4 неделя

1. **Управленческий контроль в сфере услуг**

*Подготовить презентацию на*

1 *тему. Примером могут служить как действующие предприятия*

*так и предприятия стартового бизнеса.*

## Срок сдачи – 5 неделя

9 презентации на данную тему

Подготовка презентации на данную тему

9

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 6 |  | **Управление персоналом** |  | Подготовка |
|  |  | **клиентоориентированной** |  | презентации на данную |
|  |  | **организации**Анализ управления персоналом на |  | тему |
|  | 1 | предприятии *(студент* | 9 |  |
|  |  | *выбирает предприятие любой* |  |  |
|  |  | *сферы деятельности,* |  |  |
|  |  | *предоставляющее услуги).* |  |  |
|  |  | **Срок сдачи – 6 неделя** |  |  |
| 7 |  | Анализ управления сервисными |  | Подготовка кейса на |
|  |  | компаниями на примере |  | данную тему |
|  | 1 | отечественного/зарубежного | 9 |  |
|  |  | предприятия |  |  |
|  |  | **Срок сдачи – 7 неделя** |  |  |
| 8 |  | Управлениями работами/услугами |  | Подготовка |

2 на примере отечественного/ 9

зарубежного предприятия

## Срок сдачи – 8 неделя

1. Анализ управления 9

логистическими компаниями на

2 примере отечественного/зарубежного

предприятия

## Срок сдачи – 9 неделя

1. Информационные системы логистического обслуживания и

2 их управление 9

## Срок сдачи – 10 неделя

презентации на данную тему

Подготовка презентации на данную тему

Подготовка кейса на данную тему

1. Организация

юридическими,

2 услугами

и управление нотариальными

9

Подготовка презентации на данную тему

## Срок сдачи – 11неделя

1. Оказание бухгалтерских, Решение кейса

2 финансовых, банковских услуг 9

## Срок сдачи – 12 неделя

1. Разработка управленческих решений в сфере услуг с применением стратегий

2 Описание алгоритма принятия 9

управленческих решений на

примере отечественных и зарубежных компаний

## Срок сдачи – 13 неделя

1. Методы и модели разработки

2 управленческих решений в 9

сервисной деятельности

## Разработка мини - кейса

Подготовка презентации на данную тему

Подготовка презентации на данную тему

## Срок сдачи – 14 неделя

1. Информационное обеспечение разработки и принятия

2 управленческих решений на 9

предприятиях сферы услуг

[Срок сдачи – 14 неделя](#_TOC_250000)

Подготовка презентации на данную тему

**ИТОГО** 135

## Краткая организационно-методическая характеристика дисциплины

*Виды контроля учебных достижений:*

***Рубежный контроль 1*** Контрольная работа по пройденным темам ***Рубежный контроль 2\_***\_Решение кейса ***Итоговый контроль:\_*** экзамен в устной форме согласно расписанию и утвержденного графика экзаменационной сессии

## Политика и процедуры курса:

* Обязательное посещение обучающимисявсех занятий согласно расписанию;
* Предварительная подготовка к занятиям;
* Своевременное выполнение и сдача СРО;

-Подготовка ко всем видам занятий должна нести самостоятельный, творческий характер;

* Активная работа и проявление креативности во время занятий;
* Участие во всех видах контроля;
* Приверженность Политике академической честности университета.

## Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

№ п/п

**Автор, наименование, издательство, год издания**

Носитель информации

Имеется в наличии (шт.)

1

2

3

О с н о в н а я л и т е р а т ур а

В

библиотеке 4

На кафедре

5

1 М. Мескон, М. Альберт, Ф. Учебник 1 - Хедоури. Основы менеджмента.

Москва, Издательство «ДЕЛО»,

2

1997. С. 481

Менеджмент. Рикки У.

Гриффин. Астана, 2018. – 766

Учебник

1

-

3 Р. Дафт. Менеджмент. Москва: Учебник 1 -

4

Издательство Юрайт, 2021. - 477 с.

**ISBN 978-5-534-12180-2**

Менеджмент в сфере услуг: учебник для студентов вузов. Александров Г. И. , Алисов А. Н. , белевцев Ю. А. И др.; Под ред. Уколова В. Ф. - м: луч,

Учбеное пособие

1

-

|  |  |
| --- | --- |
| рекламе и продвижению товаров,2010. |  |
| 7 Афонин А.М., Ицаков Е.Д. Пути Повышения конкурентоспособности фирмы в условиях кризиса. М., 2015 | Учебное пособие | 1 | - |
| 8 Блинов, А.О. Управление изменениями: учебник длябакалавров, 2016 | Учебник | 1 | - |

* 1. **Система оценки результатов учебных достижений обучающихся**

5

1995. - 346 с

Спивак В.А. Управление изменениями. Учебник для академического бакалавриата Юнайт. Москва, 2017

Учебник

1

-

Д о п о л н и т е л ь н а я л и т е р а т ур а

5

Кови, Стивен Р. 7 навыков высокоэффективных людей.– Алматы, 2018. – 350

Учебное пособие

1

-

6 Дурович, А. П. Менеджер по Учебное пособие

1

1

**Электронные и интернет-ресурсы**

9 <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000375>Предпринимательский кодекс РК

*Знания, умения и навыки студентов оцениваются по следующей системе*

Оценка по

буквенно й системе **А**

Цифровой эквивален т баллов

%-ное содержа ние

Оценка по традиционно й системе

Критерии выставления

4,0

95-100

Отлично

Оценка **А** ставится в том случае, когда дан полный, развернутый ответ на поставленныйвопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном

оперировании выделить несущественные

понятиями, умении

существенные

и

его

признаки,

причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком,

**А-**

3,67

90-94

логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающихся.

Оценка **А-** ставится в том случае, когда дан полный, развернутый ответ на

поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе

прослеживается

четкая

структура,

логическая последовательность,

отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание обобъекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены

недочеты в определении понятий,

исправленные обучающимся

самостоятельно в процессе ответа.

**В+** 3,33 85-89 Хорошо Оценка **В+** ставится в том случае, когда

обучающимся дан полный, развернутый

ответ

на поставленный

вопрос,

доказательно положения прослеживается

раскрыты темы в четкая

основные

ответе структура,

логическая последовательность,

отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные обучающимся с помощью преподавателя.

1. 3,0 80-84 Оценка **В** ставится в том случае, когда дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно- следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки,

исправленные обучающимся с

помощью преподавателя.

**В-** 2,67 75-79 Оценка **В-** ставится в том случае, когда дан развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить

существенные признаки,

и несущественные причинно-следственные

связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные

ошибки или недочеты, исправленные обучающимся с помощью наводящих вопросов.

**С+** 2,33 70-74 Оценка **С+** ставится в том случае, когда

дан полный, но недостаточно

последовательный ответ на

поставленный вопрос, но при этом

показано существенные

умение и

выделить несущественные

признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые обучающийся затруднился исправить самостоятельно.

1. 2,0 65-69 Удовлетвори Оценка **С** ставится в том случае, когда

тельно дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность

изложения имеют нарушения.

Допущены ошибки в раскрытии

понятий,

употреблении

терминов.

Обучающийся не способен

самостоятельно выделить существенные

и несущественные признаки и

причинно-следственные связи. Обучающийся может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения

только с помощью преподавателя.

Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**С-** 1,67 60-64 Оценка **С-** ставится в том случае, когда дан неполный ответ, логика, и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении

сущности теорий,

раскрываемых явлений,

понятий, вследствие

непонимания обучающимся их

существенных и несущественных

признаков и связей. В ответе

отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных

знаний

не показано.

Речевое

оформление коррекции.

требует

поправок,

**D+** 1,33 55-59 Оценка **D+** ставится в том случае, когда дан неполный ответ. Присутствует

нелогичность изложения. Обучающий затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений.

В ответе отсутствуют вводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы Обучающий начинает осознавать существование связи между знаниями только после подсказки преподавателя.

1. 1,0 50-54 Оценка **D** ставится в том случае, когда дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в

определениях.

фрагментарность,

Присутствуют нелогичность

изложения. Обучающий не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами модуля (дисциплины). Отсутствуют выводы,

конкретизация изложения.

Дополнительные

и Речь

и

доказательность неграмотная. уточняющие

вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы модуля (дисциплины).

**FХ** 0,5

25-49

Неудовлетво Оценке

«неудовлетворительно»

**F** 0 0-24

рительно

соответствует буква **FХ, F,** имеющая цифровой эквивалент 0 и процентное содержание 0-49. Данная оценка

ставится в том случае, если

обучающийся обнаружил пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой, не освоил более половины программы

модуля (дисциплины), в ответах

допустил принципиальные ошибки, не выполнил отдельные задания, предусмотренные формами текущего, промежуточного и итогового контроля, не проработал всю основную

литературу, программой.

предусмотренную