

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Д.А. Таюрский

» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

История сервиса и менеджмента услуг Б1.Б.10

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Разумовская Е.М.

**Рецензент(ы):**

Цаликова В.В.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 9499156719

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) заведующий кафедрой, д.н. (профессор) Разумовская Е.М. кафедра менеджмента в социальной сфере Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , Elena.Razumovskaya@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью курса 'История сервиса и сферы услуг' является формирование у студентов целостного теоретического представления об эволюционном развитии сервисной сферы и превращение ее в доминирующую в условиях постиндустриального общества.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.Б.10 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

Данная учебная дисциплина относится к профессиональному циклу дисциплин направления 'Сервис'. Полученные знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин как 'Организация и планирование деятельности предприятий сервиса', 'Маркетинг в сервисной сфере', 'Управление проектами в сервисной сфере'.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ок-5	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Историю развития менеджмента и сервиса

2. должен уметь:

Анализировать научные школы менеджмента с точки зрения их применения в современной практике

3. должен владеть:

Знаниями о социально-экономических предпосылках возникновения и развития российского менеджмента

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Способность применения научных школ менеджмента к современным предприятиям сервиса

## 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 1 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
1.	Тема 1. Донаучный этап развития менеджмента	1		4	4	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Школа научного управления	1		4	4	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Административная школа	1		4	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Школа человеческих отношений	1		4	4	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Бихевиористское направление в менеджменте	1		4	4	0	Письменная работа
6.	Тема 6. Зарождение менеджмента в России и его развитие в СССР	1		2	4	0	Письменная работа
7.	Тема 7. Вклад Столыпина в развитие российского менеджмента	1		4	4	0	Письменная работа
.	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	Экзамен
	Итого			26	28	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Донаучный этап развития менеджмента

*лекционное занятие (4 часа(ов)):*

В Римской империи были построены хорошие дороги, отдельные из которых используются и сейчас, что позволило ускорить связь с провинцией и оперативно собирать налоги и дань. Империя славилась своей военной системой, которая являлась образцом для современных армий. Китай. Великая Китайская стена, многочисленные армии, чрезвычайно развитая система дорог, торговля шелком - свидетельствуют об успешной практике менеджмента в древнем Китае. Принцип разделения труда применялся еще в 1850 г. до н.э., а текучесть кадров была известна с 400 г. до н.э. В древние времена управление развивалось на основе опыта, не имея теоретической основы, методом проб и ошибок. Обмен идеями осуществлялся в узком кругу правителей, военных и церковных деятелей. Но уже в средние века встречаются труды, тематика и содержание которых во многом предшествуют современным идеям управления. Николо Маккиавелли (1469-1527 гг.), итальянский государственный и политический деятель, в своих трудах попытался вывести законы государственной власти. Он был первый, кто исследовал, как получить и использовать власть. Главные свои управленческие идеи он изложил в трактате "Государь".

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Школа научного управления. Административная школа управления.

**Тема 2. Школа научного управления**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Научное управление наиболее тесно связано с работами Френка и Лилии Гилберт, которые занимались преимущественно вопросами изучения физической работы в производственных процессах и исследовали возможность увеличения выпуска продукции за счет уменьшения усилий, затраченных на их производство. Гилберты изучали рабочие операции, используя кинокамеры в сочетании с микрохронометром. Затем с помощью стоп-кадров анализировали элементы операций, изменяли структуру рабочих операций с целью устранения лишних, непродуктивных движений, стремились повысить эффективность работы. Исследования вопросов рационализации труда рабочих, проводимые Ф. Гилбертом, обеспечивали трехкратное повышение производительности труда. Л. Гилберт положила начало области управления, которая теперь называется "управление кадрами". Она исследовала такие вопросы, как подбор, расстановка и подготовка кадров. Научное управление не пренебрегало человеческим фактором. Важным вкладом этой школы было систематическое использование стимулирования с целью заинтересовать работников в увеличении производительности и объема производства. Наиболее близким учеником Тейлора был Г. Гантт, занимавшийся разработками в области методики премиальной оплаты, составивший карты-схемы для производственного планирования (ленточные графики Гантта), а также внесший вклад в разработку теории лидерства. Работы Гантта характеризуют сознание ведущей роли человеческого фактора.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Возрождение науки управления во второй половине XX века.

**Тема 3. Административная школа**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Развитие идей Ф.У.Тейлора было продолжено Анри Файолем. Именно Анри Файоль считается основателем школы классического (административного) управления. Файоль имел большой опыт работы в высшем звене управления организацией. Поэтому его исследования были направлены на повышение эффективности деятельности всей организации. Файоль считал, что источник эффективности системы управления - это управленческие процедуры, применяемые администрацией. При этом он утверждал, что основным методом достижения эффективности является правильное применение принципов (правил) управления.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Роль сферы услуг в постиндустриальном обществе

**Тема 4. Школа человеческих отношений**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Данная школа сосредоточила свое внимание на человеке: на том, как он взаимодействует с другими, как реагирует на разного рода ситуации, желая удовлетворить свои потребности. Школа "человеческих отношений" стремилась построить модели поведения людей, чем она отличается от классической, которая занималась моделями организации. Это научное направление в теории управления и возникло после того, как обнаружилось, что регламентация труда и высокая заработная плата не обязательно приводят к повышению производительности труда, как полагали представители школы научного управления.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Государственное регулирование, его сущность и специфика на рынке услуг.

**Тема 5. Бихевиористское направление в менеджменте**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Примерно с конца 50-х гг. школа человеческих отношений трансформировалась в школу "поведенческих наук", или бихевиористскую, главным постулатом которой являются не методы налаживания межличностных отношений, а повышение эффективности отдельного работника и организации в целом на основе поведенческих наук. Наиболее крупные представители этого направления: Ренсис Лайкерт, Дуглас Макгрегор, Абрахам Маслоу, - изучали различные аспекты социального взаимодействия, мотивации, характера власти и авторитета, оргструктуры, коммуникаций в организациях, лидерства и т.д. Их исследования способствовали возникновению в 60-е гг. особой управленческой функции, получившей название "управление персоналом". В самых общих чертах главной целью "поведенческой" школы было оказание помощи работнику в осознании своих возможностей и раскрытие творческого потенциала, повышение эффективности организации за счет повышения эффективности человеческих ресурсов. Большой вклад в развитие бихевиористского направления в менеджменте внес Абрахам Маслоу (1908 - 1970), разработавший нашедшую в дальнейшем широкое применение в менеджменте теорию потребностей известную как "пирамида потребностей". В соответствии с учением Маслоу у человека имеется сложная структура иерархического расположения потребностей.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Услуги по связям с общественностью. Услуги на рынке с недвижимостью.

**Тема 6. Зарождение менеджмента в России и его развитие в СССР**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Зарождение менеджмента в России и его развитие в СССР. Первые ростки научного отношения к организации труда и управления появились в России на рубеже 19-20 веков, но особенно стали заметными в первые десятилетия 20 века, когда в США и Европе приобрели широкую популярность тейлоризм, фордизм, фэйолизм и др. попытки реализовать принципы НОТ (научная организация труда) предпринимались на ряде заводов накануне и в годы Первой мировой войны, но они носили скорее стихийный, нежели систематический характер.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Услуги физической культуры и спорта, их специфика

**Тема 7. Вклад Столыпина в развитие российского менеджмента**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

В апреле 1906 года Столыпин стал министром внутренних дел России. Этот пост был для него самым важным, главным и почетным. На фоне других деятелей он был самым активным и энергичным, чем поражал всех. Столыпин чувствовал себя вполне уверенно и расковано. В августе того же года на Столыпина покушались.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Особенности развития потребительского рынка. Внедомашнее питание и специфика его услуг.

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Донаучный этап развития менеджмента	1		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
2.	Тема 2. Школа научного управления	1		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
3.	Тема 3. Административная школа	1		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
4.	Тема 4. Школа человеческих отношений	1		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
5.	Тема 5. Бихевиористское направление в менеджменте	1		подготовка к письменной работе	6	письменная работа
6.	Тема 6. Зарождение менеджмента в России и его развитие в СССР	1		подготовка к письменной работе	6	письменная работа
7.	Тема 7. Вклад Столыпина в развитие российского менеджмента	1		подготовка к письменной работе	2	письменная работа
	Итого				36	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Донаучный этап развития менеджмента

устный опрос , примерные вопросы:

Донаучный этап развития менеджмента. Школа научного управления. Административная школа управления. Школа человеческих отношений. Школа количественных методов.

### Тема 2. Школа научного управления

устный опрос , примерные вопросы:

Подходы к управлению: процессный , системный, ситуационный. Зарождение и развитие управленческой науки в России в начале XX столетия. Организационно-экономический и социально-экономический подходы. Возрождение науки управления во второй половине XX века.

### Тема 3. Административная школа

устный опрос , примерные вопросы:

Факторы, способствующие динамичному развитию сферы услуг. Роль сферы услуг в постиндустриальном обществе.

#### **Тема 4. Школа человеческих отношений**

устный опрос , примерные вопросы:

Классификация видов деятельности в сфере услуг. Государственное регулирование, его сущность и специфика на рынке услуг.

#### **Тема 5. Бихевиористское направление в менеджменте**

письменная работа , примерные вопросы:

Аудиторские и консалтинговые услуги. Информационные услуги. Услуги по связям с общественностью. Услуги на рынке с недвижимостью.

#### **Тема 6. Зарождение менеджмента в России и его развитие в СССР**

письменная работа , примерные вопросы:

Сущность и специфика услуг культуры и искусства. Особенности рынка услуг культуры и искусства. Сущность и специфика услуг туризма. Услуги физической культуры и спорта, их специфика.

#### **Тема 7. Вклад Столыпина в развитие российского менеджмента**

письменная работа , примерные вопросы:

Сущность и специфика услуг розничной и оптовой торговли. Классификация видов торговых предприятий. Особенности развития потребительского рынка. Внедомашнее питание и специфика его услуг.

#### **Итоговая форма контроля**

экзамен (в 1 семестре)

Примерные вопросы к итоговой форме контроля

1. Донаучный этап развития менеджмента
2. Характеристика школы научного управления Ф.У.Тэйлора
3. Принципы управления Анри Файоля
4. Школа человеческих отношений. Представители и объекты исследования
5. Бихевиористское направление в менеджменте. Пирамида потребностей А.Маслоу, модель управления Д.Макгрегора.
6. Основные характеристики японского менеджмента
7. Модели европейского менеджмента
8. Количественная школа в менеджменте. Основные подходы: системный, процессный, ситуационный
9. Основные научные школы и модели менеджмента
10. Организационно-технологическое направление научного менеджмента в России. (начало XX вв. Представители идеи).
11. Развитие социального подхода в Харьковском институте труда (Федор Михайлович Дунаевский), в Казанском институте охраны труда (Иосиф Менделеевич Бурдянский, послереволюционная практика).
12. Теоретические основы менеджмента в реализации политики военного коммунизма
13. Применение маркетинговых подходов в НЭП
14. Актуальные проблемы управления экономикой 20-30-х годов
15. С.Ю.Витте - его роль в динамичном развитии капитализма в России
16. Аграрные реформы П.А.Столыпина

#### **7.1. Основная литература:**



История менеджмента, Кравченко, Альберт Иванович, 2010г.

История менеджмента, Семенова, Ирина Ивановна, 2009г.

Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие / Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.: 60x90 1/16. - (Сервис и туризм). (переплет) ISBN 978-5-98281-107-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/125510>

## **7.2. Дополнительная литература:**

История экономических учений: учебник / С.А. Бартенев; Всероссийская академия внешней торговли. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Магистр, 2007. - 478 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0001-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/121237>

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>

Всероссийский экономический журнал ЭКО - [econom.nsc.ru](http://econom.nsc.ru)

Журнал Человек и труд - <http://chelt.ru/new>

Научно-информационный журнал Экономические науки - <http://ecsn.ru>

Российский экономический журнал - <http://www.re-j.ru>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "История сервиса и менеджмента услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

принтер, копировальный аппарат для распечатки текстов.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Цаликова В.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.