

**ԱՌԱՐԿԱՅԱԿԱՆ ՆԿԱՐԱԳԻՐ
ՍԵՐՎԻՍԻ ՄԵՆԵՆՁՄԵՆԹ**

ՖԱԿՈՒԼՏԵՏ	ԲՆԱԳԻՏԱԱՇԽԱՐՀԱԳՐԱԿԱՆ
ԱՄԲԻՈՆ	ՏՆՏԵՍԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ
ԱՌԱՐԿԱՅԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄ ԵՎ ԸՆԹԱՑԻԿ ՄՈԴՈՒԼ	ՍԵՐՎԻՍԻ ՄԵՆԵՆՁՄԵՆԹ
ԱՌԱՐԿԱՅԻ ԴԱՍԻՉ ԵՎ ՄՈԴՈՒԼՆԵՐԻ ՔԱՆԱԿ	1105B4/24
ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅՈՒՆ	ՍԵՐՎԻՍ
ԿՈՒՐՍ/ԿԻՍԱՄՅԱԿ	3-րդ կուրս / 2-րդ կիսամյակ
ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ՆՊԱՏԱԿԸ	Դասընթացի նպատակն է տալ գիտելիքներ ծառայությունների բնագավառի վերաբերյալ ,արդի շուկայական պայմաններում
ԿԹԹԱԿԱՆ ՎԵՐՋՆԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ	<p>ԳԻՏԵԼԻՔ</p> <ul style="list-style-type: none"> • սահմանել ծառայությունների մատուցման բնագավառի կազմակերպությունների կառավարչական առանձնահատկությունները • բնորոշել ձեռնարկության սերվիսային համակարգի ձևավորման բազային մոտեցումները և դրանց իրացման մեթոդները <p>ԿԱՐՈՂՈՒԹՅՈՒՆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Կազմակերպել սերվիսային համակարգ ծառայություններ մատուցման բնագավառի կազմակերպությունում, հաշվի առնելով առաջարկվող ծառայության առանձնահատկությունները, • կիրառել ֆունկցիոնալ մենեջմենթի մեթոդները և առանձնահատուկ մոտեցումներ ծառայությունների մատուցման բնագավառի կազմակերպությունում <p>ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆ</p> <p>Որոշել ծառայությունների մատուցման ձեռնարկությունների սերվիսային պլանի մշակման ալգորիթմը, և դա կիրառել ծառայության որակի գնահատման և ինովացիոն մեխանիզմների մշակման մեջ</p>
ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ ՆԿԱՐԱԳԻՐ	<ul style="list-style-type: none"> • ԿՐԵԴԻՏՆԵՐԻ ՔԱՆԱԿ -4 • ԼՍԱՐԱՅԻՆ ԺԱՄ -64 • ԴԱՍԱԽՈՍՈՒԹՅՈՒՆ -32 • ԳՈՐԾՆԱԿԱՆ ՊԱՐԱՊՄՈՒՆՔ -6 • ՍԵՄԻՆԱՐ ՊԱՐԱՊՄՈՒՆՔ - 26 • ՇԱԲԱԹԱԿԱՆ ԺԱՄ -4
ՆԱԽԱՊԱՅՄԱՆՆԵՐ	Նախնական գիտելիքներ տնտեսագիտության տեսությունից:

ԴԱՍԱՎԱՆԴՄԱՆ ԵՎ
ՈՒՍՈՒՄՆԱՌՈՒԹՅԱՆ
ՄԵԹՈԴՆԵՐ

Դասախոսություն, քննարկումներ, բանավեճեր
ինքնուրույն աշխատանք

ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ՀԱՄԱՌՈՏ
ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

Զբոսաշրջության յուրահատկությունները որպես կառավարման օբյեկտ
Զբոսաշրջության տեսակները և ձևերը:

Մենեջմենթի զարգացման փուլերը
Մենեջմենթի հիմնական դպրոցներ: Զբոսաշրջության մենեջմենթի
զարգացման փուլերը:

Զբոսաշրջության կառավարման համակարգը
Զբոսաշրջություն և բնապահպանություն: Սոցիալական ոլորտը որպես
զբոսաշրջության արտաքին միջավայր:

Զբոսաշրջության շրջաններ, կազմակերպություններ և ձեռնարկություններ
ՀՀ-ում զբոսաշրջության շրջանները, կազմակերպությունները: ՀՀ-ում
զբոսաշրջության ձեռնարկությունները:

Զբոսաշրջության կառավարման կառուցվածք
Զբոսաշրջության կազմակերպություններում աշխատանքի ուղղահայաց և
հորիզոնական բաժանումը: Կազմակերպչական կառուցվածքների
տեսակները:

Զբոսաշրջության ոլորտում մենեջմենթի գործառույթները և սկզբունքները
Մենեջմենթի գործառույթների բնութագրիչները: Մոտիվացիան որպես
կառավարման գործառույթ:

Մենեջմենթի մեթոդներ
Կառավարման տնտեսական մեթոդներ: Կառավարման սոցիալ-
հոգեբանական մեթոդներ:

Զբոսաշրջության ոլորտի կազմակերպությունների կառավարման ոճը
Կառավարման ոճերի բնութագրիչները: ՀՀ զբոսաշրջության ոլորտի
կազմակերպությունների կառավարման ոճը

Մենեջերի իշխանությունը և հեղինակությունը
Իշխանության ազդեցությունը: Մենեջերի հեղինակությունը:

Որոշումների կառավարում
Որոշումների կայացման տեսակները: Արդյունավետ որոշումների կայացման
պայմանները:

Զբոսաշրջության ոլորտի կազմակերպություններում անձնակազմի
կառավարում
ՀՀ զբոսաշրջության ոլորտի աշխատաշուկա : Անձնակազմի գնահատումը:

Զբոսաշրջության ոլորտում աշխատանքային գործընթացի կառավարում
Զբոսաշրջության ոլորտում կառավարչական աշխատանքի
առանձնահատկությունները: Աշխատանքի կառավարման մշակույթ:

Հաղորդակցման արվեստ
Ժողովների և բանակցությունների կազմակերպչական վարքագիծը:
Գործնական հոդարդակցման նշանակությունը:

Կոնֆլիկտների և սթրեսների կառավարում
Կոնֆլիկտների լուծման մեթոդները: Սթրեսի պատճառները:

Զբոսաշրջության ոլորտում մենեջմենթի արդյունավետությունը
Զբոսաշրջության ոլորտում մենեջմենթի տնտեսական արդյունավետությունը:

ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ
 ՀԻՄՆԱԿԱՆ

1. Балаева О.Н., Предводителя М.Д. Управление организациями сферы услуг. – М.: Изд. дом Гос. ун-та Высшей школы экономики, 2010.
2. Гордин В.Э., Сущинская М.Д. Менеджмент в сфере услуг: Учебник. – СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2007.

ԼՐԱՑՈՒՑԻՉ

1. Баева О.Н. Казарина Л.А. Туренко Т.А. Сфера услуг. Менеджмент: Учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.
2. Бурменко Т. Д. Сфера услуг: менеджмент. – М.: Изд-во «КноРус», 2007.
3. Горовиц Ж. Сервис-стратегия: управление, ориентированное на потребителя. – М.: Дело и Сервис, 2007.

ՍՏՈՒԳՄԱՆ ԵՎ
 ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՁԵՎԵՐԸ

Նախատեսված է 2 ընթացիկ գրավոր ստուգում՝ ստուգողական աշխատանքներ, յուրաքանչյուրը 100 միավոր առավելագույն արժեքով: Հարցատոմսը պարունակում է 3 հարց՝ 30, 30, 40 միավորային արժեքով: Եզրափակիչ ստուգումը գրավոր է՝ 100 միավոր առավելագույն արժեքով: Քննական հարցատոմսը պարունակում է 3 հարց՝ 30, 30, 40 միավորային արժեքով:

ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ
 ԲԱՂԱԴՐԻՉՆԵՐ ԵՎ
 ԿՇԻՌ

1. Բաղադրիչ 1 10 % /հաճախումներ/
2. Բաղադրիչ 2 20% /ընթացիկ ստուգում 1-ին/
3. Բաղադրիչ 3 20% /ընթացիկ ստուգում 2-րդ/
4. Բաղադրիչ 4 40% /ամփոփիչ ստուգում/
5. Բաղադրիչ 5 10% /ընթացիկ ակտիվություն/

ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՍԱՆԴՂԱԿ

Գնահատման թվային միավորը	Տառային գնահատական	Գնահատականի պաշտոնական թվային համարժեքը
96-100	A+	5+
91-95	A	5
86-90	A-	5-
81-85	B+	4+
76-80	B	4
71-75	B-	4-
66-70	C+	3+
61-65	C	3
40-60	C-	3-
Մինչև 39	D	2

ՈՒՍԱՆՈՂԻ ԾԱՆՐԱԲԵՌՆՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱԺԱՄԱՆԱԿԸ

կրեդիտ/կրեդիտ ժամ-4/120

Հ/Հ	Թեմա	Լսարանային ժամեր					Ուսանողի ինքնուրույն աշխատաժամանակը	Ուսանողի ընդհանուր աշխատաժամանակը
		Դասախոսություն	Գործնական	Լաբորատոր	սեմինար	Ուս. պրակտիկա		
1.	Զբոսաշրջության յուրահատկությունները որպես կառավարման օբյեկտ	2					2	4
2.	Զբոսաշրջության տեսակները և ձևերը				2		1	3
3.	Մենեջմենթի զարգացման փուլերը	2					2	4
4.	Մենեջմենթի հիմնական դպրոցներ				2		1	3
5.	Զբոսաշրջության կառավարման համակարգը	2					1	3
6.	Զբոսաշրջություն և բնապահպանություն				2		2	4
7.	Զբոսաշրջության շրջաններ, կազմակերպություններ և ձեռնարկություններ	2					1	3
8.	ՀՀ-ում զբոսաշրջության շրջանները, կազմակերպությունները		2				1	3
9.	Զբոսաշրջության կառավարման կառուցվածք	2					1	3
10.	Զբոսաշրջության կազմակերպություններում աշխատանքի ուղղահայաց և հորիզոնական բաժանումը		2				1	3
11.	Զբոսաշրջության ոլորտում մենեջմենթի գործառույթները և սկզբունքները	2					2	4
12.	Մենեջմենթի գործառույթների բնութագրիչները				2		1	3
13.	Մենեջմենթի մեթոդներ	2					1	3
14.	Կառավարման տնտեսական մեթոդներ				2		1	3
15.	Զբոսաշրջության ոլորտի կազմակերպությունների կառավարման ոճը	2					2	4
16.	Կառավարման ոճերի բնութագրիչները				2		1	3
17.	Մենեջերի իշխանությունը և հեղինակությունը	4					1	5
18.	Իշխանության ազդեցությունը				2		1	5
19.	Որոշումների կառավարում	2					2	4
20.	Որոշումների կայացման տեսակները				2		1	3
21.	Զբոսաշրջության ոլորտի կազմակերպություններում անձնակազմի կառավարում	2					1	3
22.	ՀՀ զբոսաշրջության ոլորտի աշխատաշուկա		2				2	4
23.	Զբոսաշրջության ոլորտում աշխատանքային գործընթացի կառավարում	2					1	3

24.	Զբոսաշրջության ոլորտում կառավարչական աշխատանքի առանձնահատկությունները				2		2	4
25.	Հաղորդակցման արվեստ	2					2	4
26.	Ժողովների և բանակցությունների կազմակերպչական վարքագիծը				2		1	3
27.	Կոնֆլիկտների և սթրեսների կառավարում	2					2	4
28.	Կոնֆլիկտների լուծման մեթոդները				2		2	4
29.	Զբոսաշրջության ոլորտում մենեջմենթի արդյունավետությունը	2					2	4
30.	Զբոսաշրջության ոլորտում մենեջմենթի տնտեսական արդյունավետությունը				2		2	4
Ընթացիկ ստուգում 1								4
Ընթացիկ ստուգում 2								4
Ամփոփիչ ստուգում								5
Ընդամենը								120