

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ

КАФЕДРА СЕРВИСА, СТРОИТЕЛЬСТВА И ДИЗАЙНА

ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.02 ТУРИЗМ

профиль


Артем 2016


Рабочая программа дисциплины «Основы менеджмента в сервисе и туризме» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Рабочая программа разработана на основании рабочей программы, составленной Бодунковой А.Г., ст. преподаватель кафедры экономики и менеджмента

Составитель: Забелина Т.И. старший преподаватель кафедры ЭУИТ

Утверждена на заседании кафедры ЭУИТ от 22.06.2016 г., протокол № 17

Заведующий кафедрой (разработчика)  А.А. Власенко
22.06.2016 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)  Л.С.Самохина
23.06.2016 г.

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Основы менеджмента в сервисе и туризме» входит в учебные планы многих сервисных специальностей в соответствии с квалификационными требованиями, установленными государственным образовательным стандартом.

Дисциплина «Основы менеджмента в сервисе и туризме» раскрывает теоретические основы управления социально-экономической системой, сущность, принципы, законы и способы организации управленческой деятельности, нацеленной на предпринимательский успех. *Целью* данного курса является формирование комплекса практических знаний и навыков организации и эффективного управления фирмой с учетом влияния различных внутренних и внешних факторов.

Основными задачами курса являются:

- изучение основных концепций современного менеджмента, истории развития науки управления, основных подходов и принципов управления, методов принятия управленческих решений;
- выработка умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи и находить методы их решения;
- усиление креативной составляющей личности студента путем организации дискуссий, обсуждения и анализа конкретных ситуаций.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
БТУ	ОПК-3	способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия	Знания:	- принципов целеполагания, видов и методов организационного планирования; - типов организационных структур, их основных параметров и принципов их проектирования
			Умения:	анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию
			Владения:	методами проектирования организационной структуры, распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования

Продолжение таблицы 1

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
			Знания:	Умения:
БТУ	ПК-1	владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента	ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций
			Умения:	основных результатов новейших исследований по проблемам менеджмента
			Владения:	- навыками практического использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; - способами и методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы менеджмента в сервисе» относится к базовой части профессионального цикла учебного плана 43.03.03 Гостиничное дело

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

ОПОП		Цикл	Се- местр /курс	Трудо- ем- кость	Объем контактной работы, час.					Объем СРС, час.	Форма ПА
Код	Наименование				Аудиторная			Внеаудит			
					З.Е.	Лек.	ПЗ	Лаб	ПА	КСР	
43.03.02	Туризм	Бл1.Б.2	3	5	34	34		9		103	Э

5 Структура и содержание дисциплины

5.1 Структура дисциплины

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№ темы	Наименование темы	Лекции	Практ. занятия	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Рыночная экономика и менеджмент	2		1	6

2	Специфика менеджмента предприятия в сфере сервиса: цели и задачи управления предприятием, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса	2	2	1	7
3	Система коммуникаций на предприятии сервиса	2		2	6
4	Методы принятия решений в сфере сервиса	2	2	1	6
5	Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса	4	2	2	6
6	Организация работы по управлению предприятием сервиса	2	2	2	7
7	Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса	2	2	2	7
8	Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса	2		2	6
9	Инновационная программа менеджера	2		2	7
10	Групповая динамика и руководство	2	2	2	7
11	Власть и влияние	2	2	1	6
12	Лидерство	4	2	2	7
13	Самоменеджмент и формирование имиджа руководителя	2		2	7
14	Эффективность управления	2	1	1	6
	ИТОГО	34	17	25	103

5.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Рыночная экономика и менеджмент

Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента. Регламентирующие методы управления: организационные и административные. Стимулирующие методы управления: экономические и социально-психологические. Основные характеристики американского менеджмента. Особенности японского менеджмента.

Тема 2. Специфика менеджмента предприятия в сфере сервиса: цели и задачи управления предприятием, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса

Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия сервисного предприятия. Дерево целей сервисной организации. Непосредственная внешняя среда менеджмента предприятий сферы сервиса и туризма. Факторы макросреды менеджмента для предприятий сферы сервиса.

Тема 3. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса

Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы сервиса и туризма. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Диапазон контроля. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи. Формальные и неформальные связи.

Тема 4. Методы принятия решений в сфере сервиса

Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений. Классификация управленческих решений, данная М. Месконом, М. Альбертом и Ф. Хедоури. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Методы принятия решений и их характеристика.

Тема 5. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса

Содержание и виды планирования деятельности предприятия. Понятие плана и его виды. Технология планирования деятельности предприятия. Уровни планирования деятельности предприятия. Структура планирования. Принципы планирования. Способы и методы планирования. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования. Сущность стратегического планирования и его элементы. Модель стратегического планирования. Понятие текущего планирования. Специфика краткосрочных и оперативных планов.

Тема 6. Организация работы по управлению предприятием сервиса

Функциональная структура предприятия сферы сервиса. Понятие структуры управления предприятием сферы сервиса. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления. Виды организационных структур управления сервисным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки. Основные этапы проектирования организационной структуры предприятия. Эффективность организационной структуры.

Тема 7. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса

Смысл понятия «мотивация». Теории мотивации. Политика кнута и пряника. Использование в управлении методов психологии. Понятие потребности, вознаграждения и их виды. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. МакКлелланда. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера - Лоулера. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях сервиса и туризма. Сущность стимулирования, его виды. Требования к организации стимулирования труда. Денежное вознаграждение и структура заработной платы. Тарифная система оплаты труда. Формы оплаты и стимулирования труда. Система участия в прибылях. Комплексная программа оплаты и стимулирования труда. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях сферы сервиса.

Тема 8. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса

Понятие персонала предприятия. Специфика управления человеческими ресурсами в сфере сервиса. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Кадровое планирование на предприятии сферы сервиса и туризма. Этапы проектирования кадровой политики. Планирование потребности в персонале и методы определения потребности в персонале. Суть процесса подбора персонала. Внутренний и внешний рынки рабочей силы: преимущества и недостатки. Источники подбора персонала. Специфика оценки персонала и

ее основные цели. Методы оценки персонала. Экспертная оценка свойств и деловых качеств личности. Средства отбора и оценки претендентов. Сущность понятия аттестации. Этапы проведения аттестации. Понятие деловой карьеры и ее виды. Управление карьерой и карьерограмма. Этапы деловой карьеры. Текучесть кадров и факторы, на нее влияющие. Адаптация и её разновидности. Сущность профессионального развития персонала. Бизнес-тренинги.

Тема 9. Инновационная программа менеджера.

Причины внедрения инноваций в сферу услуг. Инновационный менеджмент в сфере сервиса: специфика, предмет и задачи. Процесс инновационного менеджмента. Понятие новации и инновации. Виды нововведений. Разновидности инновационных стратегий. Принципы отбора первоочередных нововведений. Этапы разработки инновационной программы. Основные этапы создания нового продукта (услуги). Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей.

Тема 12. Групповая динамика и руководство

Определение группы и команды. Формальные и неформальные группы в организации. Развитие неформальных групп и их характеристики. Управление неформальными организациями. Модель Хоманса. Формальные группы в организации. Внутренняя структура группы. Роли членов группы. Групповая социометрия. Этапы формирования группы. Факторы, влияющие на эффективность работы группы. Коммуникации в группах. Управление с помощью комитетов. Типы рабочих команд. Распространение командной работы. Преимущества и недостатки работы в командах. Управление конфликтами в командах. Целесообразность инвестиций в формирование команд.

Тема 13. Власть и влияние

Понятие власти и влияния на других людей. Источники власти в организации. Формы власти и влияния: власть, основанная на принуждении; власть, основанная на вознаграждении; традиционная (легитимная) власть; эталонная (харизматическая) власть; экспертная власть, власть информации; власть связей. Влияние путем убеждения. Делегирование полномочий как способ укрепления власти. Стратегии приобретения и удержания власти. Программы участия работников в управлении.

Тема 14. Лидерство: стиль, ситуация и эффективность

Природа, определение и содержание понятия лидерства. Лидерство и управление. Теории лидерских качеств: исследования Ральфа Стогдилла и Уоррена Бенниса. Концепции лидерского поведения: три стиля руководства К. Левина, системы управления Р. Лайкерта, исследования Мичиганского университета, исследования университета штата Огайо, управленческая решетка Блейка и Моутон. Концепция вознаграждения и наказания. Заменители лидерства. Ситуационные модели лидерства: модель Танненбаума-Шмидта, модель Фидлера, модель «путь-цель» Митчелла и Хауза, модель Херсея и Бланчарда, модель Стинсона-Джонсона. Сравнительный анализ ситуационных моделей лидерства. Ситуационный анализ характера эффективного лидера: концепция атрибутивного лидерства, концепция харизматического лидерства, концепция преобразующего (трансформирующего) лидерства или лидерства для изменений, интерактивное руководство, сервисное руководство, коучинг.

Тема 15. Самоменеджмент и формирование имиджа руководителя

Понятие самоменеджмента. Формулирование жизненных целей и планирование карьеры, принципы саморекламы, адаптации в новом коллективе и закрепления успеха. Управление временем и информацией: принципы рационального использования времени, правила личной организованности и самодисциплины. Планирование рабочего дня, рациональная организация работы руководителя. Общая модель качеств современного руководителя. Природа и суггестия имиджа, методы формирования и перестройки имиджа.

Методики тренировки памяти, интеллекта и навыков делового общения, способы управление стрессом.

Тема 16. Эффективность управления

Эффективность управления. Факторы, определяющие эффективность управления. Роль персонала управления в успешном менеджменте. Принципы эффективного менеджмента. Оценка и регулирование эффективности менеджмента. Тенденции изменения эффективности. Социально-экономическая эффективность менеджмента.

Формы и методы проведения занятий, применяемые образовательные технологии.
Для освоения каждой темы курса предусмотрены интерактивная форма проведения занятий в виде синхронного интерактивного курса с инструктированием в реальном времени через Интернет (MOODLE) и активные формы: лекция, дискуссия по вопросам темы, выступление студентов с докладами, анализ конкретных ситуаций в малых группах, презентация результатов и совместное обсуждение.

Форма текущего контроля по каждой теме: опрос, анализ конкретных ситуаций, проверка заданий.

Промежуточный контроль по курсу проводится в форме компьютерного тестирования.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для студентов заочной формы обучения в классе проводятся лекционные занятия, на которых рассматриваются основные теоретические вопросы дисциплины и практические занятия, где под руководством преподавателя обсуждаются изученные темы, решаются практические задачи, разбираются конкретные ситуации.

Для подготовки к лекционным занятиям студенты могут предварительно ознакомиться с материалами каждой из 14 тем, представленными в электронной образовательной среде Moodle. После лекции при подготовке к практическому занятию студенты должны углубленно изучить основные вопросы темы, используя для этого презентации, мультимедийный интерактивный учебник, материалы для чтения и другие рекомендованные источники. Для самостоятельной оценки качества освоения темы студенты выполняют тесты, размещенные в каждом блоке электронного курса.

Самостоятельная работа студентов предусматривает выполнение творческих заданий, анализ конкретных ситуаций (КС), подготовку информационных сообщений, групповую проектную работу. Задания по дисциплине размещены в каждой теме электронного курса.

7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов (СРС) — это деятельность учащихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций. *Цель СРС* в процессе обучения заключается как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале. Самостоятельная работа призвана обеспечивать возможность осуществления студентами самостоятельной познавательной деятельности в обучении, и является видом учебного труда, способствующего формированию у студентов самостоятельности.

В курсе «Основы менеджмента в сервисе» в качестве самостоятельной работы предполагается самостоятельное изучение некоторых теоретических вопросов, разработка интеллектуальных карт по изученной теме, подготовка докладов и сообщений, анализ конкретных ситуаций, написание эссе.

Одна из форм самостоятельной работы – внеаудиторное выполнение задания. Работа должна начинаться с титульного листа, где указывается название работы, ее автор и руководитель. Далее идет структурированный текст с нумерацией страниц. Студентам

следует обращать внимание на орфографию, правильность употребления терминов, знаков и символов. Работы оформляются шрифтом Times New Roman 12 или 14. Выполненная работа сдается студентом в назначенный срок.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

9.1 Основная литература

- 1 Гительман Л. Д. Менеджмент - твоя работа. Действуй на опережение!: учебник для студентов вузов, обуч. по напр. 38.03.02 «Менеджмент» / Л.Д. Гительман. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 544 с.
- 2 Практический менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов / Э.М. Коротков, М.Б. Жернакова, О.Н. Александрова и др.; под общ. ред. Э.М. Короткова. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 330 с.
- 3 Резник С.Д. Введение в менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов / С.Д. Резник, И.А. Игошина; ред. С.Д. Резника. – 2-е изд., доп. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 416с.

9.2 Дополнительная литература

- 1 Алексеев Ю.П., Алисов А.Н., Барышников Ю.Н. Менеджмент: учебник для бакалавров / Ю.П. Алексеев. - М.: Юрайт, 2013. – 396с.
- 2 Аникин Б. А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: учеб. пособие для студентов вузов / Б.А. Аникин, И.Л. Рудая. - 2-е изд., пер. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 320 с.
- 3 Афилов Э.А. Планирование на предприятии: учебник для студентов вузов / Э.А. Афилов. - М.: Новое знание: ИНФРА-М, 2015. - 344 с.
- 4 Балашов А. П. Основы менеджмента: учебное пособие для студентов вузов / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник, 2012. - 288 с.
- 5 Барнард Ч. Функции руководителя: власть, стимулы и ценности в организации / Ч. Барнард; пер. с англ. В. Кошкина. - М. ; Челябинск: Социум: ИРИСЭН, 2009. - 333 с.
- 6 Басовский Л.Е. Менеджмент: учебное пособие для студентов вузов / Л.Е. Басовский. - М.: ИНФРА-М, 2013. – 216с.
- 7 Боковня А.Е. Мотивация - основа управления человеческими ресурсами (теория и практика формирования мотивирующей организационной среды и создания единой системы мотивации компании) / А. Е. Боковня. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 144 с.
- 8 Борискина Т.Б. 454 вопроса по менеджменту/ Т. Б. Борискина, О. С. Пескова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 101 с.
- 9 Биннер Х. Управление организациями и производством. От функционального менеджмента к процессному / Х. Биннер. - М.: Альпина Паблишерз, 2010.
- 10 Бланшар К. Лидерство: к вершинам успеха / К. Бланшар; пер. с англ. ред. Т. Ю. Ковалевой. - СПб.: Питер, 2011. - 368 с
- 11 Виханский О.С. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - М.: ИНФРА-М, 2013. – 576 с.
- 12 Гусаров Ю.В. Теория менеджмента: учебник для студентов вузов (бакалавриат) / Ю.В. Гусаров, Л.Ф. Гусарова. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 263с.
- 13 Дафт Р.Л. Менеджмент / Р.Л. Дафт. - СПб.: Питер, 2012. – 656с.
- 14 Друкер П.Ф. Эффективный руководитель / П.Ф. Друкер, пер. с англ. О. Чернявской. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. - 240 с.

- 15 Друкер П.Ф. Менеджмент / П.Ф. Друкер, Д.А. Макьярелло; пер. с англ. А. Н. Свирид; ред. А.В. Назаренко. - М.: Вильямс, 2010. - 6704 с.
- 16 Егоршин А.П. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учеб. пособие для студентов вузов / А. П. Егоршин. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 378 с.
- 17 Зайцев Л.Г. Стратегический менеджмент: учебник для студентов вузов / Л.Г. Зайцев, М. И. Соколова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Магистр: Инфра-М, 2015. - 528 с.
- 18 Исаев Р. А. Основы менеджмента: учебник для студентов вузов / Р. А. Исаев. - М.: Дашков и К*, 2011. - 264 с.
- 19 Исаченко И.И. Основы самоменеджмента: учебник для студентов вузов / И.И. Исаченко. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 312с.
- 20 История менеджмента: учеб. пособие для студентов вузов / авт.: Э. М. Коротков, А. А. Беляев, Е. М. Трененков и др.; ред. Э. М. Короткова. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 240 с.
- 21 Канке В.А. Философия менеджмента: учебник для студентов вузов / В. А. Канке. - М.: КНОРУС, 2016. - 392 с.
- 22 Комаров Е.И. Результативный самоменеджмент: учеб. пособие для студентов вузов / Е. И. Комаров. - М.: РИОР: ИНФРА-М, 2012. - 133 с.
- 23 Кравченко А.И. История менеджмента: учебник для студентов вузов / А. И. Кравченко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: КНОРУС, 2010. - 432 с.
- 24 Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу; пер. с англ.: Т. Гутман, Н. Мухиной. - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2014. - 400 с.
- 25 Менеджмент: учебно-практ. пособие для студентов вузов / авт.: А.В. Игнатъев, М.М. Максимцов, И.В. Вдовина и др. - М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011. - 284 с.
- 26 Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры: практикум / авт.: В.А. Аленин, Т.Ю. Анопченко, А.О. Блинов и др. М.: Дашков и К, 2013. - 282с.
- 27 Мотивация трудовой деятельности: учеб. пособие / авт.: О. К. Минева, О. И. Горелова, Н. Н. Кочеткова и др. - М. : Астрахань : КНОРУС : ИД Астрахан. ун-т, 2016. - 160 с.
- 28 Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебник для студентов вузов / А. Я. Кибанов, И. А. Баткаева, Е. А. Митрофанова, М. В. Ловчева; ред. А. Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 524 с.
- 29 Мотивация трудовой деятельности: учеб. пособие / ред. В. П. Пугачева. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 394 с.
- 30 Осипов Г. В. Менеджмент: учебник для студентов вузов / Г.В. Осипов, В.А. Лисичкин, Н.Д. Корягин. - М.: Норма: ИНФРА-М, 2011. - 528 с.
- 31 Основы менеджмента: учебное пособие для студентов вузов / авт.: В.И. Королев, Д. Н Замула, А.Д. Заикин и др.; ред. В.И. Королева. - М.: Магистр: ИББК, 2011.
- 32 Портных В.В. Стратегия бизнеса / В. В. Портных. - М.: Дашков и К°, 2013. - 276 с.
- 33 Резник С.Д. Персональный менеджмент: учебник для студентов вузов / С. Д. Резник, В. В. Бондаренко, Ф. Е. Удалов; общ. ред. С. Д. Резника. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 559 с.
- 34 Слак Н. Организация, планирование и проектирование производства. Операционный менеджмент: учеб. пособие / Н. Слак, С. Чеймберс, Р. Джонстон; пер. с 5-го англ. изд. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 790 с.
- 35 Субботин А.К. Гиперконкуренция и эффективность управления. Анализ экономики стран - лидеров современного мира. Взгляд из России: монография / А.К. Субботин ; предисл. В. Л. Макарова ; НИИ проблем управления мировым сообществом. - Изд. стер. - М.: ЛИБРОКОМ, 2014. - 288 с.
- 36 Тайм-менеджмент: учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Архангельский, М. А. Лукашенко, Т. В. Телегина, С. В. Бехтерев ; под ред. Г. А. Архангельского. - М.: Моск. фин.-промышленная ак-я, 2011. - 304 с.

37 Тодошева С.Т. Теория менеджмента: учеб. пособие для студентов вузов / С.Т. Тодошева. - М.: КНОРУС, 2013. - 216 с.

38 Шеметов П.В. Менеджмент: управление организационными системами: учебное пособие для студентов вузов / П. В. Шеметов, Л.Е. Чередникова, С.В. Петухова. М.: Омега-Л, 2013. - 407 с.

39 Фаррахов А. Г. Управление социально-техническими системами: учеб. пособие для студентов вузов / А. Г. Фаррахов. - М.: РИОР: ИНФРА-М, 2015. - 218 с.

40 Фатхутдинов Р.А. Управленческие решения: учебник для студентов вузов / Р.А. Фатхутдинов. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 344 с.

41 Филимонова Н.М. Экономика и организация малого и среднего бизнеса: учеб. пособие для студентов вузов / Н.М. Филимонова, Н.В. Моргунова, Е.С. Ловкова. - 2-е изд., доп. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 222 с.

10 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1 www.ecsocman.edu.ru — Образовательный портал по экономике, социологии и менеджменту. Российский проект по объединению как российских, так и зарубежных ресурсов по всем сферам управления. На данном портале имеются более 6 тыс. ссылок на российские и зарубежные ресурсы.

2 www.aup.ru — Книги и статьи по менеджменту, нормативные документы, примеры бизнес-планов и других видов документации, необходимой компании.

3 www.cfin.ru — Обзор современных инструментов управления компанией в современном мире. Полнотекстовые учебники и статьи по менеджменту.

4 www.ptpu.ru — Международный журнал «Проблемы теории и практики управления». Много интересных статей, касающихся различных вопросов управления.

5 <http://www.mag.innov.ru> — Электронная версия журнала содержит аннотации и статьи об инновационной деятельности. Особый интерес может представлять раздел «Биржа технологий».

6 <http://www.dis.ru> — Подборка статей из журнала «Менеджмент в России и за рубежом»

7 <http://www.mckinsey.com> — «Вестник McKinsey» — издание московского офиса McKinsey & Company по теории и практике управления. Материалы журнала подготовлены сотрудниками офисов компании из разных регионов мира.

8 <http://salebook.lgg.ru/files/rv/480412532764.htm#5> — в данном учебном пособии рассмотрены проблемы истории управления. Автор освещает становление различных школ управления, тенденции развития управления, теории лидерства.

9 <http://www.soc-otvet.ru/> — ресурс, посвященный корпоративной социальной ответственности, который поддерживается Агентством социальной информации.

10 <http://psytop.com/ascendancy/page9.html> — данный ресурс содержит полезные статьи, относящиеся к теме коммуникации, а также иные материалы, связанные с развитием навыков, необходимых в успешной деловой практике.

11 <http://www.psycho.ru/library/managment/communication> — в этом разделе сайта вы всегда можете найти последние публикации в СМИ, посвященные деловым коммуникациям в менеджменте, управлении персоналом.

12 <http://www.gd.ru/topic/67.html> — это подборка опубликованных в журнале «Генеральный Директор» материалов на тему: «Мотивация персонала». Она позволяет читателю быстро получить исчерпывающую информацию по интересующей его проблеме. По мере выхода новых статей подборка материалов обновляется.

13 <http://www.cfin.ru/management/people/motivation/> — раздел сайта «Корпоративный менеджмент», посвященный мотивации и вознаграждению.

14 <http://www.opvk.ru/001.html> — Психологическое тестирование, связанное с определением командных ролей по Р. Белбину «Модель командных ролей» (расширенный ресурс он-лайн тестов <http://www.opvk.ru/test.html>).

15 <http://www.opvk.ru/002.html> — Психологическое тестирование, связанное с определением управленческих ролей по Т.Ю. Базарову «Модель управленческих ролей».

16 http://www.hse.ru/journals/wrldross/vol01_3/dolgopiatova.htm — рассмотрены существующие модели корпоративного контроля на российских предприятиях.

17 <http://elib.ispu.ru/library/tqm/sprav/index.html> — сайт посвящен системе тотального управления качеством (TQM).

18 <http://www.ecsocman.edu.ru/db/msg/206852.html> — курс лекций, посвященный разработке управленческих решений.

19 http://www.e-college.ru/xbooks/xbook057/book/index/index.html?part-006*page.htm — в рамках учебного курса «Основы менеджмента» предлагаются структурированные материалы по теме «Руководство и лидерство».

20 <http://www.dreamkids.ru/students/texts/liderstvo.html> — on-line книга «Лидерство как социально-психологический феномен», Ермакова Ж.А., Москва 2002. В книге достаточно кратко освещены такие вопросы как личностные черты и роль лидера, обзор теорий лидерства, соотношение лидерства, руководства, власти и т.д.

11 Перечень информационных технологий

Пакет Microsoft Office

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для изучения дисциплины «Основы менеджмента» необходима аудитория с мультимедийным оборудованием.

13 Словарь основных терминов

Авторитет – заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчинённых, вышестоящего руководства и коллег по работе; признание личности, оценка коллективом соответствия субъективных качеств менеджера объективным требованиям.

Адаптивное планирование – планирование, позволяющее гибко реагировать на изменения во внешней среде, то есть учитывать их в плане и эффективно к ним приспосабливаться, большое внимание уделяется факторам и стимулам, обеспечивающим выполнение принятых решений, а также процессу составления плана, его согласованию со смежниками.

Административные методы – методы управления, которые опираются на власть руководителя, его права, на установленные в организации дисциплину и ответственность и оказывают прямое воздействие на управляемый объект через приказы, распоряжения, оперативные указания, отдаваемые письменно или устно, контроль за их выполнением, систему административных средств поддержания трудовой дисциплины и т.д.; призваны обеспечить организационную четкость и дисциплину труда.

Анализ внутренней среды – анализ, открывающий внутренние возможности и тот потенциал, на который может рассчитывать фирма в конкурентной борьбе в процессе достижения своих целей, а также позволяет более верно сформулировать миссию и лучше уяснить цели организации.

Аттестация персонала организаций – процедура определения квалификации, уровня знаний, практических навыков, деловых и личностных качеств работников, качества труда и его результатов и установления их соответствия (несоответствия) занимаемой должности.

Бизнес-план – план, определяющий миссию туристской фирмы, ее инвестиционные возможности, ожидаемые выгоды и все необходимые действия для достижения конечных целей бизнеса.

Вертикальное разделение труда – разделение и координации усилий по выполнению составляющих работу компонентов (управление и производство). Вертикальное разделение труда создает уровни управления.

Внешняя среда – это совокупность внешних субъектов и факторов, активно влияющих на положение и перспективы организации, на эффективность её деятельности.

Внутренняя среда – совокупность субъектов, объектов, процессов, придающих компании конкретное лицо.

Горизонтальное разделение труда – это разделение всей работы на составляющие компоненты, т.е. расчленение общего трудового процесса на различные частные, непрерывные, обособленные виды деятельности со специализацией производства и исполнителей;

Делегирования полномочий и ответственности – передача менеджером части своих полномочий подчиненным в процессе выполнения функций управления.

Деловая карьера – поступательное продвижение личности в какой-либо сфере деятельности/ изменение навыков, способностей, квалификационных возможностей и размеров вознаграждения, связанных с деятельностью; продвижение вперед по однажды выбранному пути деятельности, достижение известности, славы, обогащения.

Деловая этика – это совокупность этических принципов и норм, которыми должны руководствоваться организации и их члены в своей деятельности в сфере управления и предпринимательства.

Диапазон (норма) контроля или диапазон (норма) управляемости, руководства – это количество подчиненных у одного руководителя, которыми можно эффективно управлять.

Задача – это предписанная работа, часть её или серия работ, которая должна быть выполнена заранее установленным способом в заранее оговоренные сроки.

Инновация (нововведение) – новшество, ставшее предметом процесса освоения, внедрения. Новшество становится нововведением с момента принятия его потребителем для дальнейшего преобразования или использования. Инновацией к тому же может быть лишь новшество, обладающее признаком новизны для потребителя.

Кадровая политика организации – генеральное направление кадровой работы, совокупность принципов, методов, форм, организационного механизма по выработке целей и задач, направленных на сохранение, укрепление и развитие кадрового потенциала, на создание квалифицированного и высокопроизводительного сплоченного коллектива, способного своевременно реагировать на постоянно меняющиеся требования рынка с учетом стратегии развития организации.

Кадровое планирование – направленная деятельность по подготовке кадров, обеспечению пропорционального и динамичного развития персонала, расчету его профессионально-квалификационной структуры, определению общей и дополнительной потребности, контролю над его использованием.

Карьера вертикальная – подъем на более высокую ступень структурной иерархии (повышение в должности, которое сопровождается более высоким уровнем оплаты труда).

Карьера горизонтальная – вид карьеры, который предполагает либо перемещение в другую функциональную область деятельности, либо выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жесткого формального закрепления в организационной структуре (например, выполнение роли руководителя временной целевой группы, программы и т.п.); к горизонтальной карьере можно отнести также расширение или усложнение задач на прежней ступени (как правило, с адекватным изменением вознаграждения).

Коммуникационная структура – совокупность каналов, с помощью которых осуществляется взаимодействие субъектов управления.

Коммуникационный процесс – это обмен информацией между двумя и более людьми;

Коммуникация — это процесс обмена информацией, ее смысловым значением между двумя или более людьми. Информация в процессе коммуникации передается для того, чтобы руководители могли принимать здравые решения, которые будут выполняться.

Конкурентоспособность организации – это её способность вести успешную конкурентную борьбу, эффективно используя имеющиеся ресурсы.

Культура сервиса – система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей.

Лидерство – целенаправленное влияние на людей, для того, чтобы объединить их усилия ради достижения цели, которую все они разделяют.

Линейные полномочия – полномочия, которые передаются от начальника непосредственно подчиненному и далее другим подчиненным.

Линейные связи – отношения, в которых начальник реализует свои властные права и осуществляет прямое руководство подчиненными, эти связи идут в организационной иерархии сверху вниз и выступают, как правило, в форме приказа, распоряжения, команды, указания.

Макроокружение – общие условия среды, в которой находится туристское предприятие.

Менеджер – 1) наемный управляющий, работающий в организации и занимающийся эффективной организацией работ использованием экономических ресурсов; 2) профессионально подготовленный управляющий, имеющий в подчинении группу работников, занимающий постоянную должность, наделенный в определенной сфере деятельности полномочиями по принятию решений и распоряжению ресурсами, а также ответственностью за достижение конечных результатов деятельности предприятия.

Менеджмент – 1) управление, особый тип управления в условиях рыночной экономики, выраженный в согласовании совместной деятельности людей в рамках определенной организации в соответствии с заранее поставленными целями; 2) самостоятельный вид профессионально осуществляемой деятельности, направленной на достижение в ходе любой хозяйственной деятельности фирмы, действующей в рыночных условиях, определенных намеренных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением принципов, функций и методов экономического механизма.

Метод управления – совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения поставленных целей.

Методология планирования – совокупность приемов и способов разработки планов и включает в себя принципы, методы, формы планирования, пути определения показателей, их обоснования и увязки, систему расчетов и аргументов, поддерживающих принятие решений.

Миссия – это философия и предназначение, смысл существования организации.

Моделирование – научное описание ситуаций и будущего состояния социально-экономических процессов производства, средств и методов их достижения с использованием математических выражений или моделей, отражающих соотношение между некоторыми независимыми переменными.

Организационная структура – логическое соотношение уровней управления и функциональных областей, организованное таким образом, чтобы обеспечить эффективное достижение целей организации.

Организационные методы – это методы, посредством которых реализуется одна из важнейших функций управления – организационная функция, которая создает необходимые условия деятельности организации. С помощью этих методов она проектируется, учреждается; ее работа нормируется, регламентируется и обеспечивается необходимыми инструкциями, фиксирующими расстановку персонала, его права, обязанности, специфику

поведения в различных ситуациях. Эти методы создают рамки, направляющие будущее функционирование и развитие организации.

Персонал – совокупность всех человеческих ресурсов, которыми обладает организация: люди со сложным комплексом индивидуальных качеств – социальных, психологических, профессиональных, мотивационных и др.; сотрудники организации, а также партнеры по реализации некоторых проектов, эксперты, привлеченные для проведения исследований, разработки стратегии, реализации конкретных мероприятий и т.д.

План – официальный документ, в котором отражаются прогнозы развития организации в будущем; промежуточные и конечные задачи и цели, стоящие перед ней и её отдельными подразделениями; механизмы координации текущей деятельности и распределения ресурсов;

Планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма – непрерывный систематический информационно обрабатываемый процесс качественного, количественного и временного определения будущих целей, средств и методов формирования, развития предприятия и управления им.

Потенциал организации - совокупность возможностей организации по выпуску продукции, оказанию услуг.

Потребность — это состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия. Сервис оказывается одним из способов разрешения этого противоречия.

Принципы управления – это основополагающие идеи, закономерности и правила поведения руководителей по осуществлению ими управленческих функций.

Прогнозирование – 1) метод вероятного планирования, в котором предсказание будущего опирается на накопленный опыт и текущие предположения относительно будущего; 2) построение прогнозов будущего состояния социально-экономических процессов и определение вероятности наступления тех или иных положительных и негативных ситуаций.

Программирование – это конкретное обоснование реализации решений, прогнозов, моделей и планов по временному и пространственному признаку.

Профессиональная этика – раздел этики, фиксирующий нормы, позволяющие разумно подойти к выполнению профессиональных обязанностей (в сфере отношения трудовых коллективов к обществу (его интересам), отношение отдельного специалиста к обществу; нравственные качества специалиста, обеспечивающие наилучшее выполнение профессионального долга и т.д.)

Профессиональное развитие персонал – комплекс мероприятий, направленных на повышение качества знаний, умений сотрудников и их желания эффективно трудиться.

Сервис – особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путём оказания услуг.

Социально-психологические методы – это совокупность специфических способов воздействия на личностные отношения и связи, возникающие в трудовых коллективах, а также на социальные процессы, протекающие в них. Социально-психологические методы руководства реализуются посредством усиления мотивации, согласования целей личности с целями фирмы, формирования общих ценностей.

Специализированное разделение труда – это закрепление работы за специалистами, т.е. теми, кто способен выполнить её лучше всех с точки зрения организации как единого целого.

Стратегическое управление – управление организацией, которое опирается на человеческий потенциал как основу организации, ориентирует производственную деятельность на запросы потребителей, осуществляет гибкое регулирование.

Стратегия сервисного предприятия – система управленческих решений, определяющих перспективные направления развития организации, сферы, формы и способы

ее деятельности в условиях окружающей среды и порядок распределения ресурсов для достижения поставленных целей.

Структура организации – это логические взаимоотношения уровней управления и функциональных областей, построенные в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достичь целей организации.

Структура управления предприятием сферы сервиса и туризма – упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, обеспечивающих их функционирование как единого целого.

Технология – это сочетание квалификационных навыков, оборудования, инфраструктуры, инструментов и соответствующих знаний, необходимых для осуществления желаемых преобразований в материалах, информации и людях.

Турист — посетитель, то есть лицо, которое путешествует и осуществляет пребывание в местах, находящихся за пределами его обычной среды, сроком не более 12 месяцев с любой целью, кроме занятия деятельностью, оплачиваемой из источников в посещаемом месте.

Туристский рынок - упорядоченная совокупность взаимодействующих элементов, образующих определенное единство.

Управление деловой карьерой – комплекс мероприятий, проводимых кадровой службой организации по планированию, мотивации и контролю служебного роста работника, исходя из его целей, потребностей, возможностей, способностей и склонностей, а также исходя из целей, потребностей, возможностей и социально-экономических условий организации.

Управление конфликтом – это целенаправленное воздействие на ход его разрешения с целью развития или разрушения отношений между отдельными индивидами, группами, а также развития или разрушения социально-экономической системы, в которой происходит конфликт.

Управление персоналом – комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения оптимальных условий для творческого, инициативного, сознательного труда отдельных его работников, направленного на достижение целей предприятия.

Управление персоналом организации – целенаправленная деятельность руководящего состава организации и специалистов подразделений, включающая разработку концепции и стратегии кадровой политики, принципов и методов управления персоналом организации.

Управленческая культура – служебная этика руководителя; совокупность типичных для менеджера ценностей, норм, точек зрения и идей, которые сознательно формируют образец его поведения.

Функционально разделение труда – это специализация работников по видам деятельности;

Цели – представляют собой субъективное отражение реальностей, характеризующих данную организацию, таких как ее роль в обществе, характер производственного и кадрового потенциала.

Экономические методы – это совокупность экономических рычагов, с помощью которых достигается эффект, удовлетворяющий требованиям коллектива в целом и личности в частности, то есть поставленная цель достигается воздействием на экономические интересы управляемого объекта.

Эффективность управления – относительная характеристика результативности деятельности конкретной управляющей системы, отражающаяся в различных показателях, как объекта управления, так и собственно управленческой деятельности (субъекта управления). Эти показатели имеют как количественные, так и качественные характеристики.