

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ

# **ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ**

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

профиль Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве

Рабочая программа дисциплины «Основы менеджмента в сервисе и туризме» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль «Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301).

Составитель:

Балдина Ю.В., старший преподаватель кафедры управления

Кравец А.В., старший преподаватель кафедры менеджмента и экономики

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики от 24.06.2015 года, протокол № 10.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Редакция 2018 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики от «28» апреля 2018 года, протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)



Просалова В.С.

«28» апреля 2018 года

Заведующий кафедрой (выпускающей)



Просалова В.С.

«28» апреля 2018 года

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы менеджмента в сервисе и туризме» является обучение теоретическим основам управления социально-экономической системой, сущности, принципам, законам и способам организации управленческой деятельности, нацеленной на предпринимательский успех; формирование профессиональных компетенций, личностных качеств и способностей, необходимых для эффективного управления сервисным и туристским предприятием с учётом влияния различных внутренних и внешних факторов.

Задачи освоения дисциплины:

- приобретение студентами знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;
- изучение студентами особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, её содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях;
- выработка у студентов умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи; находить методы их решения, используя глубокие знания теории и практики управления в сочетании с творческим подходом и методами креативного менеджмента, направленными на эффективное использование потенциала сотрудников сервисных предприятий;
- приобретение студентами практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок;
- развитие у студентов навыков творческого использования приобретенных знаний, умений и навыков при изучении других учебных курсов и дисциплин специальности.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), 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	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ОПК-3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Знания:	приёмов межличностного и группового взаимодействия в общении и в процессе управленческого воздействия, основ управления работой в группе и в коллективе
			Умения:	организовать работу малого коллектива, рабочей группы; организации в целом, быстро адаптироваться в новом коллективе и выполнять свою часть

				работы в общем ритме
			Владения:	основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере

### 3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная учебная дисциплина отнесена к базовой части общепрофессионального цикла (Б1.Б.2.). Занимает важное место в ряду дисциплин управленческого цикла. Дисциплина базируется на следующих дисциплинах ОПОП:

- «Сервисология»,
- «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»,
- «Туристский и гостинично-ресторанный маркетинг»,
- «Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме»,
- «Деловые коммуникации в сервисе»,
- «Правовое обеспечение сервиса и туризма» и др.

При освоении данной дисциплины компетенции одновременно формируются следующими дисциплинами ОПОП.

- «Инновации в сервисе и туризме»,
- «Туристско- рекреационное проектирование»,
- «Бизнес-планирование в туризме и индустрии гостеприимства» и др.,

а также при прохождении студентами производственной практики на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма и при подготовке выпускной квалификационной работы.

### 4. Объем дисциплины

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

Название ОПОП	Форма обучения	Цикл	Семестр курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б.1.Б.2. 02	4	2	38	17	17		4		34	3

### 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 4.

Таблица 4 – Структура дисциплины по ОФО

№	Название темы	Форма обучения	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Рыночная экономика и менеджмент	ОФО	Лекция	2		2
			Практическое занятие	2		
2	Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма	ОФО	Лекция	2		2
		ОФО	Практическое занятие	2		
3	Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма	ОФО	Лекция	1		3
			Практическое занятие	2		
			Групповая дискуссия			
4	Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма	ОФО	Лекция	1		3
			Практическое занятие	2		
5	Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма.	ОФО	Лекция	1		3
			Практическое занятие	2		
6	Организация работы по управлению предприятием сервиса и туризма	ОФО	Лекция	2		3
			Практическое занятие	2		
7	Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.	ОФО	Лекция	2		3
			Практическое занятие	2		
8	Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма.	ОФО	Лекция	2		3
			Кейс-метод, групповая дискуссия		2	
9	Качества и работа менеджера	ОФО	Кейс-метод, групповая дискуссия		2	3
10	Инновационная программа менеджера	ОФО	Лекция	2		3
		ОФО	Практическое занятие	2		
11	Риск-менеджмент	ОФО	Лекция	2		3
			Групповая дискуссия		2	
12	Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма. Этика и психология сервисной деятельности	ОФО	Практическое занятие	1		3
			Кейс-метод, презентация		2	

## 5.2 Содержание дисциплины

### *Тема 1. Рыночная экономика и менеджмент*

*Содержание темы.* 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.

*Образовательные технологии* – для занятий используется презентационный материал.

#### *Практическое занятие 1. Рыночная экономика и менеджмент*

*Содержание занятия.* 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. Особенности европейского менеджмента.

Используются следующие *интерактивные формы проведения занятия* – дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

*Форма текущего контроля* - собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме* – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

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

*Содержание темы.* 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 и туризма.

*Образовательные технологии* – для занятий используется презентационный материал.

*Практическое занятие 2. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма*

*Содержание занятия.* Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации. Дерево целей сервисной организации. Внешняя среда менеджмента предприятий сферы сервиса и туризма.

Используются следующие *интерактивные формы проведения занятия* – дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

*Индивидуальная работа:*

- разработать и представить интеллектуальные карты по вопросам занятия;
- проанализировать миссии предприятий - туроператора и гостиницы и, оценить, насколько они соответствуют предъявляемым требованиям, разработать предложения по усовершенствованию формулировок миссий,
- сформулировать миссии, девиз/слоган, цель, задачи; соответствие целей SMART-принципу.

*Командная работа:*

- разработать, построить и представить «дерево целей» предприятия сферы сервиса и туризма: охарактеризовать бизнес и сформулировать его миссию, определить главную стратегическую цель и построить на её основе «дерево целей».

*Форма текущего контроля* – собеседование, презентация

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.*

*Тема 3. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма*

*Содержание темы.* 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.

*Образовательные технологии – для занятий используется презентационный материал.*

*Практическое занятие 3. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма*

*Содержание занятия.* Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы сервиса и туризма. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Диапазон контроля. Взаимодействие с потребителями услуг. Формальные и неформальные связи.

Используются следующие *интерактивные формы проведения занятия* – дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

*Форма текущего контроля – собеседование.*

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.*

*Тема 4. Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма*

*Содержание темы.* 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.

*Образовательные технологии – для занятий используется презентационный материал.*

*Практическое занятие 4. Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма*

*Содержание занятия.* Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Методы принятия решений и их характеристика.

Используются следующие *интерактивные формы проведения занятия* – дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

*Форма текущего контроля – собеседование.*

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.*

*Тема 5. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма*

*Содержание темы.* 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.

*Образовательные технологии – для занятий используется презентационный материал.*

*Практическое занятие 5. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма*

*Содержание занятия.* Технология планирования деятельности предприятия: уровни,

структура, принципы, 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.

Используются следующие *интерактивные формы проведения занятия* – дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

*Форма текущего контроля* - собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме* – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 6. Организация работы по управлению предприятием сервиса и туризма (2 часа)*

*Содержание темы.* Функциональная структура предприятия сферы сервиса и туризма. Понятие структуры управления предприятием сферы сервиса и туризма. 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.

*Образовательные технологии* – для занятий используется презентационный материал.

*Практическое занятие 6. Организация работы по управлению предприятием сервиса и туризма*

*Содержание занятия.* Функциональная структура предприятия сферы сервиса и туризма. Понятие структуры управления предприятием сферы сервиса и туризма. Факторы, влияющие на структуру управления. Виды организационных структур управления сервисным предприятием и их эффективность.

Используются следующие *интерактивные формы проведения занятия* – дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

*Форма текущего контроля* - собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме* – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 7. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.*

*Содержание темы.* 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 и туризма.

*Образовательные технологии* – для занятий используется презентационный материал.

*Практическое занятие 7. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.*

*Содержание занятия.* 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. Формы оплаты и стимулирования труда. Комплексная программа оплаты и стимулирования труда.

Используются следующие *интерактивные формы проведения занятия* – дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

*Форма текущего контроля* - собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме* – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 8. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма.*

*Содержание темы.* Понятие персонала туристского предприятия. Специфика управления человеческими ресурсами в сфере сервиса и туризма. 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.

*Образовательные технологии* – для занятий используется презентационный материал.

*Практическое занятие 8. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма*

*Содержание занятия.* 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.

Используются следующие *интерактивные формы проведения занятия* – дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

*Форма текущего контроля* - собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме* – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 9. Качества и работа менеджера*

*Содержание занятия.* Модель современного менеджера: критерии-требования к современному менеджеру. Понятие власти и её основы. Баланс власти. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Специфика влияния: эмоциональное и рассудочное влияние. Способы положительного влияния. Лидерство и авторитет менеджера. Основные виды управления. Классификация стилей руководства. Их сравнительная характеристика. Эффективность различных стилей работы руководителя. Управленческая решетка.

Используется кейс-метод и групповая дискуссия в интерактивной форме

*Форма текущего контроля* - собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме* – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 10. Инновационная программа менеджера.*

*Содержание темы.* Причины внедрения инноваций в сферу услуг. Инновационный менеджмент в сфере сервиса и туризма: 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.

*Образовательные технологии* – для занятий используется презентационный материал.

*Практическое занятие 10. Инновационная программа менеджера.* 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.

Используются следующие *интерактивные формы проведения занятия* – дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

*Форма текущего контроля* - собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме* – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 11. Риск-менеджмент.*

*Содержание темы.* Понятие риска, его основные элементы и черты. Классификация рисков. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма. Система внешних факторов, влияющих на уровень предпринимательского риска. Механизм управления рисками. Основные принципы управления риском. Приемы управления рисками. Правила выбора приема управления риском и варианта решений. Процесс управления риском. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика.

*Образовательные технологии* – для занятий используется презентационный материал.

*Практическое занятие 11. Риск-менеджмент.*

Используются следующие *интерактивные формы проведения занятия* – групповая, командная работа дискуссия и разбор конкретных ситуаций.

*Форма текущего контроля* - собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме* – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 12. Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма. Этика и психология сервисной деятельности*

*Содержание практического занятия.* Природа и функции конфликта. Причины внутрифирменных конфликтов. Внутриличностный конфликт: Межличностный конфликт и способы его разрешения. Понятие группового конфликта и его виды. Стадии разрешения конфликта. Модель конфликта. Управление конфликтами. Понятие стресса. Модель стрессовой ситуации. Факторы, вызывающие стресс. Симптомы стресса. Методы предотвращения стресса. Значение технологии делового общения. Модель процесса общения. Виды и формы общения. Организация (технология) общения. Сущность деловой этики в сервисной деятельности.

*Образовательные технологии* – для занятий используется презентационный материал.

Используются следующие *интерактивные формы проведения занятия* – кейс-метод, дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

*Форма текущего контроля* - собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме* – изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

## **6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

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 данной учебной программе приведен перечень основных и дополнительных источников, которые предлагается изучить в процессе обучения по дисциплине. Кроме того, для расширения и углубления знаний по данной дисциплине целесообразно

использовать: библиотеку диссертаций; научные публикации в тематических журналах; полнотекстовые базы данных библиотеки; имеющиеся в библиотеках вуза и региона публикации на электронных и бумажных носителях.

Для заочной формы обучения предусмотрен следующий порядок: промежуточным контролем для данных форм обучения является зачет в форме контрольной работы

Тематика контрольных работ:

- 1 Сущность и содержание понятия «менеджмент». Виды и функции менеджмента.
- 2 Понятие и классификация методов менеджмента. Особенности их применения в сфере услуг.
- 3 Опыт внутрифирменного управления в США и Западной Европе.
- 4 Особенности японского менеджмента.
- 5 Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности.
- 6 Особенности сферы услуг и туризма как объекта управления.
- 7 Понятие цели и задач сервисного предприятия. Система целей и задач организации.
- 8 Функциональная структура сервисного и туристского предприятия.
- 9 Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления сервисного предприятия.
- 10 Виды организационные структуры управления. Организационные структуры управления сервисных предприятий и турфирм.
- 11 Проектирование организационных структур, особенности формальных и неформальных организаций.
- 12 Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
- 13 Содержание, виды и принципы планирования. Процесс планирования и виды планов. Методы разработки планов.
- 14 Способы планирования. Стратегическое планирование. Текущее планирование.
- 15 Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений.
- 16 Внешняя среда сервисного предприятия или турфирмы.
- 17 Внутренняя среда сервисного предприятия или турфирмы.
- 18 Модель современного менеджера.
- 19 Власть: основы власти, баланс власти. Личное влияние: виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.
- 20 Лидерство и авторитет менеджера.
- 21 Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.
- 22 Характеристика «одномерных» стилей управления.
- 23 «Многомерные» стили управления и управленческая решетка.
- 24 Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды. Первоначальные концепции мотивации.
- 25 Содержательные теории мотивации.
- 26 Процессуальные теории мотивации.
- 27 Система мотивации труда сервисного или туристского предприятия.
- 28 Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на сервисных предприятиях и предприятиях туристической индустрии.
- 29 Понятие, функции и концепция управления персоналом. Функции кадровой службы.
- 30 Разработка кадровой политики сервисного предприятия. Подбор персонала. Оценка и приём на работу сотрудников.
- 31 Расстановка персонала, адаптация работника, профессиональное развитие персонала сервисного предприятия.
- 32 Сущность и задачи инновационного менеджмента. Основные этапы разработки

инновационной политики сервисного предприятия или турфирмы.

33 Структура информационных технологий социально-культурного сервиса и туризма.

34 Понятие риска, его основные элементы. Классификация рисков. Понятие и виды предпринимательского риска.

35 Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма. Факторы, влияющие на уровень предпринимательского риска.

36 Риск-менеджмент. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика. Этапы процесса управления риском.

37 Значение, формы и технология делового общения. Деловая этика.

38 Природа и функции конфликта. Процесс развития конфликта. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты.

39 Конфликты с туристами: причины возникновения, методы преодоления. Конфликты между туроператором и его деловыми партнерами (поставщиками) и агентами.

40 .Природа и причины стресса. Способы борьбы со стрессами на рабочем месте.

Контрольная работа - одна из форм самостоятельной исследовательской работы студента. В процессе работы расширяется научно-теоретический кругозор по избранной теме, совершенствуются навыки самостоятельного изучения литературы и ее анализ.

Цель написания контрольной работы состоит в том, чтобы научить студента пользоваться литературой, привить умение популярно излагать сложные вопросы. В данном случае написание контрольной работы является необходимым для получения зачета по дисциплине.

Контрольная работа может иметь следующую структуру: содержание, введение, изложение основного содержания темы, заключение, список использованных источников.

Выбор варианта контрольной работы определяется по последней цифре шифра студента.

### **7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

В соответствии с учебным планом студенты дневной формы обучения по согласованию с руководителем могут выполнить самостоятельную индивидуальную работу в течение семестра. Самостоятельная работа может выполняться по тематике разделов 5.2 в форме рефератов, эссе, докладов.

Лекционные занятия проводятся с использованием презентационных материалов в аудитории с мультимедийным оборудованием, доступом к ресурсам университета с помощью Интернет.

Основная часть практических занятий проводится в аудитории с использованием меловой доски и возможностью организации работы малых групп. Часть практических занятий проводится в аудитории с презентационным оборудованием доступом к ресурсам университета с помощью Интернет для демонстрации и обсуждения студенческих проектов (PowerPoint презентаций), а также раздаточного материала.

### **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.

### **9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **а) основная литература**

1 Юдина А. И. Социальный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. И. Юдина. - Кемерово: КемГУКИ, 2013. - 231 с.  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227989>

2 Дармилова Ж. Д. Инновационный менеджмент. Учебное пособие для

бакалавров [Электронный ресурс] / Ж. Д. Дармилова. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 168 с.  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135039>

3 Феденева И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; отв. ред. В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 205 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/E1A428CE-AEB9-4FA4-9DA0-A08EFB61519B](http://www.biblio-online.ru/book/E1A428CE-AEB9-4FA4-9DA0-A08EFB61519B).

4 Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 445 с. — (Серия : Бакалавр.) - <https://biblio-online.ru/viewer/C71FDF73-9743-4AD8-B1A1-A4EE93824444/menedzhment-v-turizme#page/11>

5 Менеджмент : учебник / М.П. Переверзев, Н.А. Шайденко, Л.Е. Басовский. - 2-е изд., доп. и перераб. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 330 с.; 60x90/16. - (Высшее образование).

6 Менеджмент - твоя работа. Действуй на опережение!: Учеб. / Л.Д.Гительман - М.: ИНФРА-М, 2012 - 544с.

7 Менеджмент в молодежной политике: Уч. пос./М.П. Переверзев - М: НИЦ Инфра-М, 2013-238с.

8 Менеджмент в сервисе и туризме: Уч. пос. / Н.А. Зайцева. - 2 изд. - М.: Форум, 2012. - 368с.

9 Менеджмент организации: теория, история...: Уч. пос./О.Г.Тихомирова - М.: НИЦ Инфра-М, 2013-256с.

#### **б) дополнительная литература**

Гоманова Т. К. Основы финансового менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. К. Гоманова, Н. А. Толкачева. - М.: Директ-Медиа, 2013. - 188 с. - 978-5-4458-4176-0. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220254>

1 Виханский О.С. Менеджмент: Уч. / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 5 изд. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 576 с.

2 Абабков Ю.Н. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма / Ю.Н. Абабков, И.Г. Филиппова; ред.: Е.И. Богданов. - 2012, М.: ИНФРА-М - (Высшее образование).

3 Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : Уч.пос./С.С.Скобкин М:Магистр:ИНФРА-М, 2013

4 Кеворков В.В. Практикум по маркетингу : уч.пос. / В.В. Кеворков, Д.В. Кеворков. - изд. 4. – 2013.

5 Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта (1-е изд.) учебник – 2012.

### **10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

а) полнотекстовые базы данных

ЭБС ЮРАЙТ; <https://biblio-online.ru/>

ЭБС Лань; <https://e.lanbook.com>

ЭБС научная электронная библиотека eLibrary; <https://elibrary.ru>

"GrebennikOn" - электронная библиотека Издательского дома Гребенникова. <https://grebennikon.ru/>

б) интернет-ресурсы

Рекомендуются к использованию научная электронная библиотека e-library <http://elibrary.ru/>, электронная библиотека диссертаций <http://diss.rsl.ru/>, электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [biblioclub.ru](http://biblioclub.ru); электронно-библиотечная система [VOOK.ru](http://VOOK.ru)

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

Пакет Microsoft Office

## **12 Электронная поддержка дисциплины (модуля) (при необходимости)**

1 портал ВГУЭС: Хранилище цифровых учебно-методических материалов ВГУЭС;

## **13 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

**а) программное обеспечение:** правовая информационная система «Консультант-плюс», «Гарант»; программные продукты

**б) техническое и лабораторное обеспечение** – аудитория с мультимедийным оборудованием.

## **14 Словарь основных терминов (при необходимости)**

**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 приёмов 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 сказания 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.