Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.11.2026 08:53:50
Уникальный программный ключ:
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Менеджмент в сфере услуг
(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»
(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр
(Квалификация)

Кафедра разработчик Экономики и управления
Год набора **2025**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
	д	в	св/ву	з/у	сз	вв/ву
Зачетные единицы	**3**			**3**	**3**	**3**
Общее количество часов	108			108	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32			10	6	6
– Лекционные (Л)	16			6	4	4
– Практические (ПЗ)	16			4	2	2
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	22			89	93	93
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+ (54)			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2026

Лист внесения изменений:

п/п	**Дата внесения изменения**	**Обоснование внесенных изменений**	**Основание**
1.	09.11.2026	Актуализация данных Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»» 2025 г. н.	Решение Ученого Совета от 09.11.2026 протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел……...4
Раздел 2. Тематический план ……7
Раздел 3. Содержание дисциплины ……11
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся ……15
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся ……16
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины ……26
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии ……29
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……31
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……31

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Менеджмент в сфере услуг»** входит в **«обязательную»** часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (*в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)*)**:**

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

Дескрипторы Общепрофессиональных компетенций:

ОПК-4.1 Способен осуществлять продажи продукта сервисной деятельности, в том числе с помощь Онлайн-технологий

ОПК-4.2 Способен осуществлять продвижение услуг сферы сервиса по основным направлениям, в том числе, в сети Интернет

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения индикаторов компетенций:

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	**Код и наименование дескриптора компетенций**	**Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)**
ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **В/01.6** Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»** **В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания** **В/01.6** Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания **В/03.6** Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	**ОПК-4.1 Способен осуществлять продажи продукта сервисной деятельности, в том числе с помощью онлайн-технологий** **ОПК-4.2 Способен осуществлять продвижение услуг сферы сервиса по основным направлениям, в том числе, в сети Интернет**	*Знание:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-1 ОПК- 4.1 Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур В/02.6 ИД-2 ОПК- 4.2 Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" В/02.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-3 ОПК- 4.1 Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур В/02.6 ИД-4 ОПК- 4.2 Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-

		телекоммуникационной сети "Интернет" B/02.6 *Умения* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-5 ОПК- 4.1 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами B/02.6 ИД-6 ОПК- 4.2 Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников B/02.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-7 ОПК- 4.1 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами B/02.6 ИД-8 ОПК- 4.2 Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников B/02.6 *Имеет навыки и (или) опыт:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-9 ОПК- 4.1 Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам B/02.6 ИД-10 ОПК- 4.2 Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса B/03.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-11 ОПК- 4.1 Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и

		услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам B/02.6 ИД-12 ОПК- 4.2 Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания B/03.6

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	*2*	*3*
1	Социология и психология	Экономика труда
2	Управление проектами	Бизнес-планирование в сервисе
3	Психология бизнеса	Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса
4	Коммуникационный менеджмент	
5	Международные деловые коммуникации	

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис»**;
- Учебного плана направления подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»** 2025 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	7	2	2	3	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	7	2	2	3	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
3	Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	7	2	2	3	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
4	Функция организации	7	2	2	3	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
5	Мотивация как функция менеджмента	7	2	2	3	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
6	Функция контроля в системе менеджмента	7	2	2	3	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
7	Коммуникации в менеджменте и их эффективность	6	2	2	2	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
8	Управление конфликтами	6	2	2	2	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1

						ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**54**				
Итого		**108**	**16**	**16**	**22**	

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	13	2		11	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	11			11	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
3	Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	13	2		11	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
4	Функция организации				11	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
5	Мотивация как функция менеджмента	13	2		11	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
6	Функция контроля в системе менеджмента	13		2	11	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
7	Коммуникации в менеджменте и их эффективность	11			11	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК-

						4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
8	Управление конфликтами	14		2	12	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**9**				
Итого		**108**	**6**	**4**	**89**	

Заочная форма обучения (ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	13	2		11	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	12			12	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
3	Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	11			11	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
4	Функция организации	11			11	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
5	Мотивация как функция менеджмента	14	2		12	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
6	Функция контроля в системе менеджмента	14		2	12	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4

						ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
7	Коммуникации в менеджменте и их эффективность	12			12	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
8	Управление конфликтами	12			12	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**9**				
Итого		**108**	**4**	**2**	**93**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Менеджмент и его место в системе рыночной экономики

Особенности современной российской экономики и необходимость совершенствования организации управления в России. Понятие, сущность, цели, задачи и основные функции менеджмента в сервисе.

Менеджмент как наука и искусство. Основные цели и задачи учебной дисциплины, взаимосвязь с другими учебными дисциплинами.

Менеджмент в системе управления рыночной экономикой: понятие рынка услуг, самоуправление собственника, профессиональное управление менеджера, государственное регулирование сервисной деятельности. Сфера предпринимательства и сфера менеджмента, их связь и соотношение. Предприниматель и менеджер, их общее и особенное. Требования к современным менеджерам в сфере услуг. Условия, виды, мотивы предпринимательской деятельности в сфере услуг.

Тема 2. Специфика менеджмента в сфере сервиса

Условия и предпосылки возникновения менеджмента в сфере услуг. Виды сервисных услуг и их характеристика. Понятие и классификация принципов менеджмента в сервисе.

Государственное управление туристической деятельностью: цели, принципы основные направления. Государственные органы управления сферой туризма в России.

Понятие социального и экологического туризма.

Тема 3. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента

Природа и состав функций менеджмента в сервисе. Необходимость предшествования прогнозирования планированию. Сущность прогнозирования как функции менеджмента в сервисе. Отличие прогнозирования от планирования. Уровни прогнозирования: предвидение и прогноз. Характеристика уровней прогнозирования.

Сущность планирования. Постановка целей. Требования к формулировке целей организации. Цели и задачи управления предприятием. Формы планирования. План как инструмент достижения поставленной цели. Виды планов и их классификация. Разработка и реализация перспективных и текущих планов. Основные стадии планирования. Бизнес-планирование.

Стратегический менеджмент. Процесс стратегического планирования: миссия и цели, анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон, анализ альтернатив и выбор стратегии, управление реализацией стратегии, оценка стратегии. Стратегическое планирование туристической деятельности

Тема 4. Функция организации

Сущность функции организации менеджера. Полномочия и их делегирование. Сущность делегирования. Правила и принципы делегирования. Сущность ответственности. Социальная ответственность руководителей предприятий сервиса

Организация как объект менеджмента в сервисе. Внутренняя и внешняя среда предприятия. Внутренняя среда организации: структура, кадры, внутриорганизационные процессы, технология, организационная культура. Организационные структуры менеджмента: линейная, функциональная, линейно-функциональная, матричная. Преимущества и недостатки различных типов организационных структур. Проектирование организационных структур. Виды структурных подразделений: функциональные, обслуживающие, программно-целевые. Типы организационных структур предприятий сервиса. Структура гостиничной индустрии.

Внешняя среда организации: факторы среды прямого воздействия: поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала), потребители, конкуренты; профсоюзы, законы и государственные органы.

Факторы среды косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы,

социально-культурные факторы, международные события, научно-технический прогресс.

Тема 5. Мотивация как функция менеджмента

Понятия мотивации трудовой деятельности и стимулирования, значение мотивации. Мотивация и потребности, иерархия потребностей. Мотивационное поведение. Этапы мотивационного процесса. Основные теории мотивации. Содержательные теории мотивации: теория потребностей А. Маслоу, теория ERG К. Альдерфера, теория приобретенных потребностей Д. МакКелланда, двухфакторная модель Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания Врума, теория справедливости, теория Портера-Лоулера. Основные положения теории X и Y Д. МакГрегора.

Создание системы мотивации труда. Система мотивации труда на предприятиях сервиса. Экономическое и неэкономическое стимулирование: способы поддержания баланса между ними. Переход от краткосрочных внешних к долгосрочным стимулам. Наказательные и поощрительные виды стимулирования. Основные принципы стимулирования работников кредитно-финансовых учреждений и предприятий: сочетание поощрительных и наказательных видов стимулирования; оперативность. Сущность и структура неэкономического стимулирования персонала. Морально-психологические аспекты мотивации персонала.

Тема 6. Функция контроля в системе менеджмента

Сущность и значение функции контроля на предприятиях сервиса. Организация контроля за деятельностью подчиненных. Виды контроля и их классификация. Контроль как процесс, этапы контроля: выработка стандартов, сопоставление стандартов с результатами, корректирующие действия. Характеристика этапов контроля. Поведенческие аспекты контроля. Ошибки контроля.

Контроллинг как форма управления.

Тема 7. Коммуникации в менеджменте и их эффективность

Использование мировых информационных ресурсов в менеджменте. Понятие и значение коммуникаций в организации. Классификация коммуникаций: внутренние и внешние коммуникации, горизонтальные и вертикальные, формальные и неформальные коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации, письменная и устная коммуникации. Слухи как форма коммуникаций. Информационное обеспечение менеджмента в индустрии гостеприимства.

Система коммуникаций. Коммуникационный процесс в сфере услуг, его элементы и этапы. Преграды и барьеры в коммуникациях. Пути повышения эффективности коммуникаций в индустрии сервиса.

Тема 8. Управление конфликтами

Конфликты в коллективе как органическая составляющая жизни организации. Сущность и классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Причины возникновения конфликтов. Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации. Правила поведения в конфликте. Природа и типы конфликтов на предприятии в сфере сервиса.

Управление конфликтами. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные. Роль конфликта в изменении предприятия сервиса.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	***2***
ПЗ 1	Тема 1. Менеджмент и его место в системе рыночной экономики
ПЗ 2	Тема 3. Специфика менеджмента в сфере сервиса
ПЗ 3	Тема 3. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента
ПЗ 4	Тема 4. Функция организации
ПЗ 5	Тема 5. Мотивация как функция менеджмента
ПЗ 6	Тема 6. Функция контроля в системе менеджмента
ПЗ 7	Тема 7. Коммуникации в менеджменте и их эффективность
ПЗ 8	Тема 8. Управление конфликтами

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	*2*
ПЗ 1	Тема 6. Функция контроля в системе менеджмента
ПЗ 2	Тема 8. Управление конфликтами

Заочная форма обучения (ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	*2*
ПЗ 1	Тема 6. Функция контроля в системе менеджмента

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Тема 1. Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	ПЗ	Дискуссия	50
2	Тема 3. Специфика менеджмента в сфере сервиса	ПЗ	Дискуссия	50
3	Тема 3. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	ПЗ	Дискуссия	50
4	Тема 4. Функция организации	ПЗ	Дискуссия	50
5	Тема 5. Мотивация как функция менеджмента	ПЗ	Дискуссия	50
6	Тема 6. Функция контроля в системе менеджмента	ПЗ	Дискуссия	50
7	Тема 7. Коммуникации в менеджменте и их эффективность	ПЗ	Дискуссия	50
8	Тема 8. Управление конфликтами	ПЗ	Дискуссия	50
Итого %				**25%**

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Тема 6. Функция контроля в системе менеджмента	ПЗ	Дискуссия	50
2	Тема 8. Управление конфликтами	ПЗ	Дискуссия	50
Итого				**20%**

Заочная форма обучения (ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Тема 6. Функция контроля в системе менеджмента	ПЗ	Дискуссия	50
Итого				**16,5%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Тема 1. Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	1-3, 13, 14	1-7
2	Тема 3. Специфика менеджмента в сфере сервиса	4, 15	1-7
3	Тема 3. Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	5, 11	1-7
4	Тема 4. Функция организации	6	1-7
5	Тема 5. Мотивация как функция менеджмента	7	1-7
6	Тема 6. Функция контроля в системе менеджмента	8	1-7
7	Тема 7. Коммуникации в менеджменте и их эффективность		1-7
8	Тема 8. Управление конфликтами	10, 12	1-7

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Предприниматель и менеджер: общее и различия
2. Школа научного управления, административная школа, школа человеческих отношений и поведенческих наук, школа количественных методов
3. Японская и американская модели менеджмента
4. Виды сервисных услуг и их характеристика. Понятие социального и экологического туризма.
5. Бизнес-план фирмы: сущность, структура, характеристика основных разделов
6. Типы организационных структур предприятий сервиса
7. Этапы мотивационного процесса
8. Контроллинг как форма управления
9. Совершенствование коммуникаций в менеджменте в сервисе
10. Правила ведения конструктивной критики. Искусство общения с клиентами
11. Планирование карьеры
12. Моббинг как тип конфликта в организации
13. Имидж менеджера. Элементы самоменеджмента. Тайм-менеджмент
14. Сравнительный анализ стилей управленческой деятельности и стилей лидерства
15. Показатели эффективности деятельности руководителя предприятия сервиса
16. Информационные барьеры в коммуникационном процессе
17. Структура и особенности построения коммуникационного процесса
18. Управление информационными ресурсами организации
19. Управление формальными и неформальными коммуникациями в организации
20. Коммуникационный этикет

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Методическими рекомендациями по выполнению курсовой (расчетно-графической) работы (проекта) в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
5. Глоссарием по дисциплине в составе УМК.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств
Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	УО	УО, Д	ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
2	Специфика менеджмента в сфере сервиса	УО	УО, Д	ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
3	Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	УО	УО, Д	ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
4	Функция организации	УО	УО, Д	ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
5	Мотивация как функция менеджмента	УО	УО, Д	ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
6	Функция контроля в системе менеджмента	УО	УО, Д	ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
7	Коммуникации в менеджменте и их эффективность	УО	УО, Д	ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
8	Управление конфликтами	УО	УО, Д	ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2

					ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	УО		ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
2	Специфика менеджмента в сфере сервиса			ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
3	Прогнозирование и планирование в системе менеджмента	УО		ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
4	Функция организации			ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
5	Мотивация как функция менеджмента	УО		ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
6	Функция контроля в системе менеджмента		УО, Д	ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
7	Коммуникации в менеджменте и их эффективность			ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
8	Управление конфликтами		УО, Д	ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2

Заочная форма обучения (ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО, полное ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Менеджмент и его место в системе рыночной экономики	УО		ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
2	Специфика менеджмента в сфере сервиса			ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
3	Прогнозирование и планирование в системе менеджмента			ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
4	Функция организации			ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
5	Мотивация как функция менеджмента	УО		ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
6	Функция контроля в системе менеджмента		УО, Д	ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
7	Коммуникации в менеджменте и их эффективность			ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2
8	Управление конфликтами			ПРВ	ИД-1 ОПК- 4.1 ИД-2 ОПК- 4.2 ИД-3 ОПК- 4.1 ИД-4 ОПК- 4.2 ИД-5 ОПК- 4.1 ИД-6 ОПК- 4.2 ИД-7 ОПК- 4.1 ИД-8 ОПК- 4.2 ИД-9 ОПК- 4.1 ИД-10 ОПК- 4.2 ИД-11 ОПК- 4.1 ИД-12 ОПК- 4.2

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.;

Д – Дискуссия.

5.2. Оценочные средства текущего контроля

Перечень практических (семинарских) заданий

Тема № 6: «Функция контроля в системе менеджмента»

1. **Кейс «Тайный покупатель»**

Светлана забежала в офис турагентства и с облегчением вздохнула – директора ещё не было на месте, а значит, опоздание в этот раз останется незамеченным. Девушка перекинулась парой фраз с коллегами, включила компьютер и принялась за работу: сегодня после обеда к ней должны были прийти клиенты, а предложения для них Светлана подготовить ещё не успела. Скажем честно, девушка вообще не отличалась особым рвением в работе, а сейчас, перед отпуском, и вовсе ничего не хотелось делать. В последние дни перед предстоящим отдыхом сотрудница агентства всё больше представляла собственное будущее путешествие и всё меньше погружалась в нюансы путешествий чужих.

Тишину в офисе нарушил телефонный звонок – это был очередной турист, которого интересовал отдых в Турции. Голос на другом конце провода показался Светлане знакомым, но она не придала этому особого значения, мало ли всяких звонит за день... Турист оказался надоедливым: его интересовало всё – от стоимости отдыха до дополнительных сервисов турфирмы и всех мелочей будущего путешествия. «А есть ли...? А как ...? А что ...?» «Да что ж он привязался - то! Как будто у меня дел других нет... – уже изрядно раздражаясь, подумала про себя Светлана. – Если вы хотите просто поговорить – у меня на это времени, знаете ли, нет!» – резко ответила она на очередной вопрос туриста, кажется, о дополнительной страховке. Турист положил трубку, а турагент стала готовиться к встрече с клиентами и о туристе быстро забыла...

На следующее утро девушка была крайне неприятно удивлена: вчерашний разговор оказался проверкой руководителя, который играл роль обычного туриста.

Вот почему голос показался таким знакомым.

И проверку эту Светлана, как вы уже поняли, не прошла.

Вопросы для работы с кейсом:

1.К какому виду контроля по времени и по отношению к ресурсам можно отнести метод «тайного покупателя»?

2.Можно ли выделить классические этапы контроля при использовании данного метода (установление стандартов, сравнение полученных результатов со стандартами, корректирующие действия). Если да, опишите каждый этап.

3.Что является стандартами при проведении данного вида контроля?

4.Допустимо ли такое поведение сотрудника по отношению к клиенту?

5.Как должна была поступить Светлана при разговоре с клиентом, если у неё было мало времени или она не могла ответить на его вопросы?

6.Стоит ли руководителю предпринимать подобные действия и становиться «тайным покупателем»? Или же нужно доверять своим сотрудникам и не пытаться подловить их на незнании того или иного вопроса или невежливом обращении с клиентом?

7. Как, по вашему мнению, должен поступить директор с данным сотрудником?

8.Как директор может проверить профессионализм своих сотрудников другими методами?

2. Представьте себе, что вы генеральный директор крупного предприятия, производящего мебель. Контроль каких процессов вы будете осуществлять с помощью ваших менеджеров? Составьте и заполните таблицу.

Таблица

Содержание контрольных мероприятий

Сфера	Содержание контрольных мероприятий
Персонал	
Производство	
Продажи	
Другое	

3.Выполните задание, ответив на вопросы.

Ситуация 1: «Понимающий руководитель»

«Не люблю, когда меня контролируют! Поэтому и сама избегаю контроля в управлении! Зачем контролировать взрослых людей, профессионалов, которые великолепно знают и выполняют свое дело? Контроль — это вчерашний день, сегодня главные приоритеты управления — полное доверие и сотрудничество!» —так охарактеризовала свое отношение к контролю Анна Вячеславовна, заведующая ДОУ № 45.

Контроль в этом детском саду редкий гость. Большинство воспитателей с трудом смогли вспомнить, когда руководитель последний раз интересовался ходом и результатами их работы. Педагоги отмечают, что иногда Анна Вячеславовна вскользь поинтересуется, как работается, может быть, заглянет на минутку в группу, но специально организованных проверок она никогда не проводит.

Поначалу такое положение дел радовало воспитателей. Ситуация полного доверия, никакого надзора за деятельностью! Но сегодня часть педагогов говорят о том, что реализация контроля необходима для осуществления образовательного процесса в ДОУ. Они мотивируют это тем, что некоторые воспитатели не реализуют полностью программное содержание, часто сокращают время проведения прогулок и т.д. Хотя другая часть педагогического коллектива активно поддерживает взгляды заведующей на то, что контроль — это пережиток прошлого.

Ситуация 2: «Контроль - основа управления»

Заведующая дошкольным образовательным учреждением № 38 Маргарита Ивановна считает, что контроль — это начало начал в управлении.

«Что такое управление? Правильно, это постоянный, всеобъемлющий контроль. Как отказаться от контроля современному руководителю? Ведь он и основа для планирования, исходя из его результатов можно определить, кого вознаградить за работу, а кого наказать, — размышляла заведующая.

Контроль — это и средство борьбы с некомпетентностью педагогов. Вот у меня по результатам контроля не один педагог уже был уволен. Мне сразу видно, кто не хочет и не умеет работать!»

Отводя большое значение реализации данной функции, Маргарита Ивановна каждый день осуществляет контроль за работой педагогов. Так, утро каждого понедельника в саду начинается с проведения рабочего совещания, где педагоги отчитываются о готовности к работе на этой неделе, предоставляют на утверждение конспекты всех последующих занятий и мероприятий с детьми. Вторник и среду заведующая посвящает посещению групп и анализу образовательного процесса. По четвергам Маргарита Ивановна проводит «экзамен», выявляя уровень профессиональной компетентности педагогов. Пятница — это день подведения итогов работы за неделю на очередном рабочем совещании. Маргарита Ивановна довольна своей «системой всеобъемлющего контроля».

Вот только педагоги с усталостью и обреченностью говорят о том, что устали от формальных многочасовых совещаний, на которых только констатируются их промахи, неудачи, затруднения и отсутствуют реальные предложения по совершенствованию работы. Воспитатели отмечают, что вторник и среда — это «черные дни» календаря, поскольку после посещения Маргаритой Ивановной групп и ее сокрушительного анализа занятий хочется уволиться (многие так и поступили). Но «лидером контроля» является экзамен, который проводится по четвергам. Это любимое нововведение Маргариты Ивановны. Она разрабатывает экзаменационные вопросы по педагогике и психологии, ставит оценки воспитателям, задает домашние задания, на выполнение которых требуется потратить все выходные. На вопрос «Что такое контроль?» большинство педагогов данного детского сада отвечают, что это — стресс, усталость, ненужные затраты времени и сил.

Вопросы:

1. Проанализируйте подходы к проведению контроля. Определите, насколько организация контроля соответствует требованиям к его проведению. Какой из представленных подходов близок вам? Почему?

2. Приведите аргументы в поддержку предложенных подходов к осуществлению контроля. В каких ситуациях такая организация контроля может быть уместна?

3. Определите, каковы недостатки рассмотренных вариантов осуществления контроля.

4. Предложите мероприятия по оптимизации представленных процедур контроля.

5. Используя материалы ситуаций, докажите, что контроль может являться как фактором, вызывающим стресс, процедурой, которая ограничивает свободу творчества, так и фактором, мотивирующим к работе сотрудников ДОУ.

Тема № 8: «Управление конфликтами»

Конфликт - это отсутствие согласия между двумя и более сторонами.

Основные причины конфликтов

1. Организационные факторы:

- ограниченность ресурсов, неправильное или несправедливое их распределение;

(привести пример) _____

_____

_____

_____

- несогласованность или противоречивость целей;

(привести пример)_____

_____

_____

_____

- осуществляемой деятельностью;

(привести пример)_____

_____

_____

_____

- взаимозависимость задач;

привести пример)_____

_____

_____

_____

- неблагоприятные условия труда.

привести пример)_____

_____

_____

_____

2. Личностные факторы:

_____

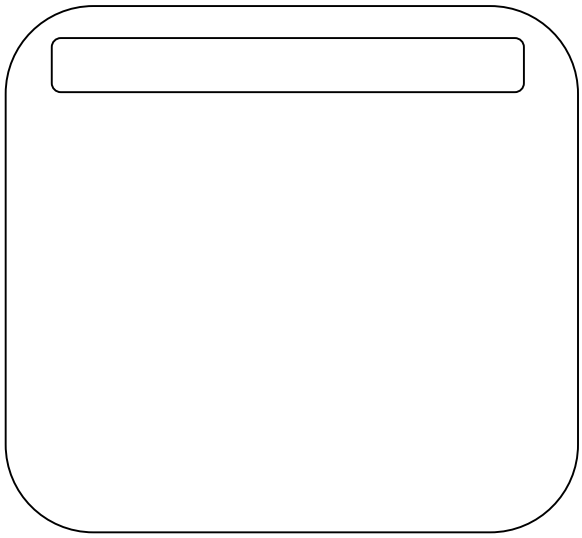
_____

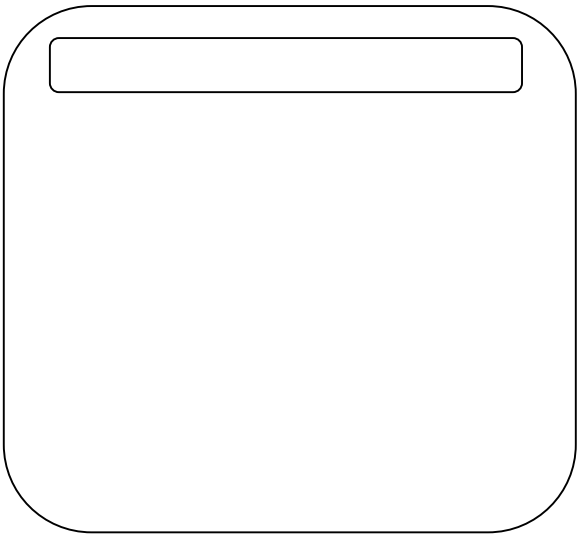
_____

_____

_____

Виды конфликтов по его последствиям





Типы конфликтов: (привести примеры)

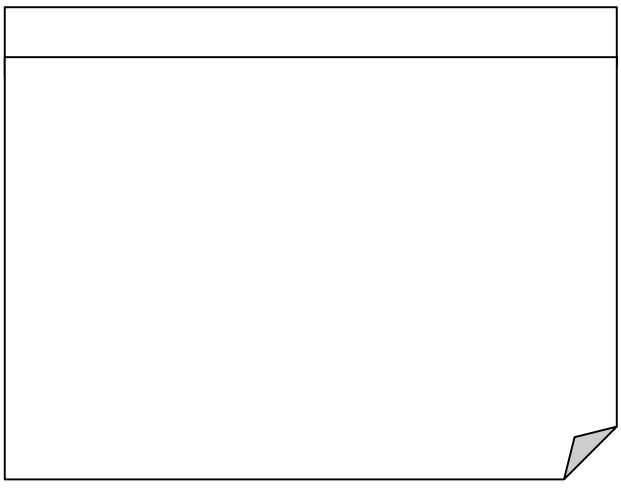
1. внутриличностный

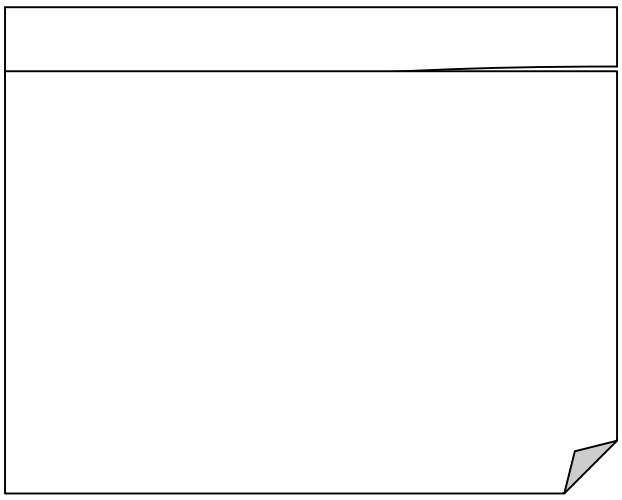
2. межличностный

3. между личностью и группой

4. межгрупповой и внутриорганизационный

Методы разрешения организационных конфликтов





Всегда ли конфликт негативное явление? (обосновать ответ)_____
_____
_____
_____
_____

Какой способ является лучшим при разрешении конфликтов? (почему)_____
_____
_____
_____

Природа и причина стресса

Стресс – это
_____
_____
_____

Насколько опасен стресс для человека?
_____
_____
_____
_____

Признаки и симптомы стресса
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Причины стресса
_____
_____

_____
_____

Факторы, вызывающие стресс

Организационные	Личностные

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика рефератов:

1. Западно-европейский подход к управлению.
2. Японская модель управления.
3. Американская модель менеджмента.
4. Организационная культура на предприятиях сервиса.
5. Характер, содержание и условия труда руководителя предприятия сервиса.
6. Продвижение услуг на внутренних и международных рынках.
7. Анализ развития въездного туризма в Россию (решение проблемы привлечения туристов в Россию на примере Волгоградской области).
8. Сравнительный анализ содержательных теорий мотивации (Маслоу, МакКлелланда, Альдерфера).
9. Организация эффективных внутрифирменных коммуникаций.
10. Преграды и барьеры на пути коммуникаций.
11. Этика ведения служебного телефонного разговора.
12. Национальные особенности деловой этики.
13. Искусство гостеприимства.
14. Методы ведения переговоров.
15. Друзья и родственники на работе.
16. Процедура отбора кандидатов в организацию.
17. Организация отборочного собеседования.
18. Адаптация и социализация сотрудников предприятий сервиса.
19. Повышение квалификации работников фирмы в сфере услуг.
20. Служебная карьера: понятие и значение для развития организации и персонала.
21. План карьеры: технология разработки и реализации.
22. Особенности управления персоналом гостиницы.
23. Зарубежный опыт управления карьерой.
24. Методы принятия коллективных решений.
25. Моббинг в офисе.
26. Управление временем и его эффективное исполнение.
27. Элементы имиджа руководителя.
28. Социально-психологический климат в коллективе.
29. Технология формирования фирменного стиля туристского предприятия.
30. Природа и содержание лидерства.
31. Стиль и методы руководства.
32. Оценка результативности труда руководителей сферы услуг.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Место менеджмента в системе рыночных отношений и его роль в деятельности фирм.
2. Менеджмент в сервисе, подходы к определению его сущности.

3. Научные подходы и школы менеджмента.
4. Особенности американской и японской моделей управления.
5. Предприниматель и менеджер, их общее и особенное. Требования к современным менеджерам в сфере услуг.
6. Условия, виды и мотивы предпринимательской деятельности в сфере услуг.
7. Понятие и классификация принципов менеджмента в сервисе.
8. Условия и предпосылки возникновения менеджмента в сфере услуг.
9. Виды сервисных услуг и их характеристика.
10. Государственное управление туристической деятельностью: цели, принципы основные направления.
11. Государственные органы управления сферой туризма в России.
12. Понятие социального и экологического туризма.
13. Искусство гостеприимства.
14. Многообразие функций менеджмента в сервисе.
15. Прогнозирование как функция менеджмента в сервисе: уровни, формы и методы.
16. Особенности планирования в сфере услуг: цели, этапы, принципы.
17. Стратегическое планирование туристической деятельности.
18. Понятие организационной структуры. Типы организационных структур предприятий сервиса.
19. Структура гостиничной индустрии.
20. Организация как основа менеджмента в сервисе, её элементы.
21. Полномочия и их делегирование. Сущность ответственности. Социальная ответственность руководителей предприятий сервиса.
22. Понятие и значение мотивации.
23. Содержательные теории мотивации.
24. Процессуальные теории мотивации.
25. Система мотивации труда на предприятиях сервиса.
26. Контроль в системе менеджмента в сервисе. Его классификация.
27. Этапы контроля, их характеристика.
28. Поведенческие аспекты контроля. Ошибки контроля.
29. Понятие и классификация коммуникаций.
30. Коммуникационный процесс в сфере услуг: его элементы и этапы.
31. Совершенствование коммуникаций в индустрии сервиса.
32. Преграды и барьеры на пути коммуникации.
33. Информационное обеспечение менеджмента в индустрии гостеприимства.
34. Искусство общения с клиентами и методы ведения переговоров.
35. Человек в системе организации в сфере управления услуг.
36. Особенности управления персоналом гостиницы.
37. Этапы управления персоналом в системе менеджмента в сервисе.
38. Понятие и классификация управленческих решений.
39. Этапы принятия рационального организационного решения.
40. Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений в сфере услуг.
41. Особенности методов коллективного решения проблем.
42. Характер, условия и содержание работы менеджера.
43. Имидж менеджера. Основные качества менеджера.
44. Система самоменеджмента.
45. Лидерство и роль менеджера в управлении предприятием сервиса.
46. Понятие, разновидности и факторы формирования стиля управленческой деятельности.
47. Основные элементы организационной культуры предприятия сервиса.
48. Природа и типы конфликтов на предприятии в сфере сервиса.
49. Методы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций. Роль конфликта в изменении предприятия сервиса.
50. Эффективность менеджмента в сервисе.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1.*Установите правильную последовательность* функций управления:

а) мотивация;

б) планирование;

в) контроль;

г) организация.

Правильный ответ: б), г), а), в)

2. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.* Какой основной недостаток характерен для линейно-функциональных организационных структур управления предприятиями?

Правильный ответ: отсутствие единства действий (или нет единства) *(ответ студента может быть представлен в интерпретации, эквивалентной приведенному правильному ответу)*

3.*Укажите правильное соответствие* между группами методов управления рисками и конкретными методами:

1) методы локализации риска;

2) методы диверсификации риска;

3) методы предупреждения риска;

4) методы избежания риска;

5) методы снижения экономических последствий риска.

Варианты ответов:

а) создание денежных резервов, запасов сырья на складе;

б) поиск гарантов;

в) стратегическое планирование;

г) диверсификация финансовых инвестиций;

д) создание дочерних предприятий для реализации рисковых проектов.

Правильный ответ: 1)-д; 2)-г; 3)-в; 4-б; 5)-а

4. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.* Как называется компания, выпускающая ценные бумаги?

Правильный ответ: эмитент.

5. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.* Ситуация, при которой у получателя информации не возникает дополнительных вопросов, характеризуется такой чертой эффективной обратной связи, как …. :

Правильный ответ: своевременность

6.Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.

Определите тип коммуникации, при котором происходит взаимовлияние друг на друга участников общения – это …. :

Правильный ответ: аксиальная коммуникация (или аксиальная) *(ответ студента может быть представлен в интерпретации, эквивалентной приведенному правильному ответу)*

7. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.* Формальным каналом передачи информации в организации является - …..

Правильный ответ: организационная структура

8. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.* Определите вид коммуникаций, которые помогают поддерживать единый рабочий ритм,

обеспечивают понимание общих целей и задач, а также решать повседневные рабочие вопросы. Обмен информацией и взаимодействие между сотрудниками внутри организации — это
Правильный ответ: внутрикорпоративные коммуникации

9. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.* Нарастание социальной напряженности между оппонентами из-за возникших противоречий – это ….
Правильный ответ: предконфликтная ситуация

10. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.* К основным моделям поведения личности в конфликте не относят:

Правильный ответ: нонконформистская

11. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с большой буквы.*
…… - процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга.
Правильный ответ: Межличностная коммуникация

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1. Набоков, В. И. Основы менеджмента : учебник / В. И. Набоков. — Москва : Дашков и К, 2023. — 278 с. — ISBN 978-5-394-05284-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136498.html
2. Коротун, О. Н. Менеджмент: основные технологии : учебное пособие для бакалавров / О. Н. Коротун, И. С. Кошель, В. В. Мазур. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 108 с. — ISBN 978-5-394-03968-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/107804.html
3. Семенов, А. К. Менеджмент : учебник для бакалавров / А. К. Семенов, В. И. Набоков. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 186 с. — ISBN 978-5-394-04304-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/107806.html
4. Набоков, В. И. Менеджмент : учебник / В. И. Набоков. — Москва : Дашков и К, 2023. — 186 с. — ISBN 978-5-394-05385-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136562.html

7.2. Дополнительная литература

1. Генералова, С. В. Методы и модели разработки и принятия управленческих решений : учебное пособие / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 87 с. — ISBN 978-5-4497-2523-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/134689.html

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://www.economy.gov.ru – Министерство экономического развития Российской Федерации.
2. http://www.csr.ru– Центр стратегических разработок.
3. http://www.iet.ru– Институт экономической политики имени Е.Т. Гайдара (Институт Гайдара).
4. http://www.hse.ru– Национальный исследовательский университет Высшая школа

экономики.

5. http://corruption.rsuh.ru– Центр по изучению нелегальной экономической деятельности при РГГУ.

6. http://gallery.economicus.ru– Галерея экономистов.

7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

8. Справочно-правовая система «Гарант»

9. http://gks.ru– Федеральная служба государственной статистики.

10. ПО для организации конференций

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Менеджмент в сфере услуг**» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- ПО для организации конференций

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель HAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Одной из целей подготовки обучающихся по управленческим дисциплинам является формирование и развитие личностных качеств будущих специалистов. При этом также решается задача воспитания высокой культуры творческого обращения с наукой.

Широта кругозора специалиста любого профиля является насущной потребностью нашего общества. Для создания условий формирования бизнес-кругозора необходима интеграция знаний, полученных на разных уровнях образования. Будущее поколение должно бережно хранить и приумножать достижения человеческой культуры. Важно, чтобы оно не оставалось равнодушным, а могло изменять себя и влиять на окружающий мир.

Кроме того в современных научных изысканиях возникают проблемы нравственного порядка, связанные с тем, что необходимо не просто выполнить какое-либо исследование или сделать научное открытие, но и осознать его возможные последствия. Будущий специалист должен обладать экологической грамотностью при внедрении всевозможных новшеств в промышленное производство, транспорт, сельское хозяйство.

Аудиторные занятия должны не только давать систематизированные основы научных знаний по соответствующей теме, раскрывать состояния и перспективы развития рассматриваемых вопросов, сконцентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных узловых вопросах, но и стимулировать их активную познавательную деятельность, формировать творческое мышление.

При изучении дисциплин обучающийся должен получить представление о роли изучаемой дисциплины в современном мире, в мировой истории и культуре. Преподаватель обязательно должен учитывать исторические аспекты изучаемой дисциплины, воспитывать чувство патриотизма и гордости за свой народ, показывая роль отечественных учёных в рассматриваемых научных проблемах.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Менеджмент в сфере услуг

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Леденёва Марина Викторовна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)