

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 28 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
2	6 / 216	36	36	-	108	Экзамен (36)
Итого	6 / 216	36	36	-	108	Экзамен (36)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – дать комплекс теоретических и практических знаний по организации и функционированию управленческого механизма, сформировать у студентов представление о природе менеджмента, использовании законов и принципов менеджмента в организационной деятельности предприятий сервиса и туризма.

Задачи:

– дать теоретические основы менеджмента социально-культурного сервиса, принципы функционирования профессионального коллектива, понятие, структуру и принципы рациональной организации производственного процесса; структуру процесса оказания услуги и осуществление контроля ее предоставления; основы организации производственной инфраструктуры предприятий сферы туризма и сервиса;

– научить организовывать процесс сервиса на основе экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности предприятий сервиса, применять основные методы планирования на предприятии, организовывать свой труд и труд подчиненных, организовывать технологический процесс сервиса на предприятиях и планировать производственно-хозяйственную деятельность в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей;

– выработать навыки целеполагания во временной перспективе, использования способов планирования и организации деятельности предприятия сферы туризма и сервиса, организации процесса сервиса; оптимального выбора ресурсов и средств с учётом требований потребителя, управления коллективом.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Менеджмент в туризме и сервисе» относится к обязательной части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: «Деловые коммуникации и культура речи».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p><i>Частичное освоение компетенции</i></p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основы менеджмента социально-культурного сервиса; • принципы функционирования профессионального коллектива, роль корпоративных норм и стандартов; • нормы и правила общения в коллективе, модель процесса коммуникации; • понятие руководства, лидерства, власти, ответственности и ее видов; • основные функции мотивации в сфере труда и средства повышения мотивации труда <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • осуществлять социальное взаимодействие и определять свою роль в команде. <ul style="list-style-type: none"> • эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом в презентации результатов работы команды; • применять полученные знания в области менеджмента на практике. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • различными видами коммуникации (учебной, деловой, неформальной и т.д.); • методами планирования последовательность шагов для достижения заданных результатов.
<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p><i>Частичное освоение компетенции</i></p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сущность организации труда, управления и планирования на предприятиях сферы туризма и сервиса; • основные типы организации производства и признаки различия между ними; • принципы организации процесса сервиса; • структуру процесса оказания услуги и осуществление контроля ее предоставления; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организовывать процесс сервиса при оценке эффективности результатов деятельности предприятий сервиса;

		<ul style="list-style-type: none"> • проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; • организовывать свой труд и труд подчиненных; • планировать производственно-хозяйственную деятельность в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей и осуществлять контроль качества процесса сервиса <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • приемами целеполагания и способами планирования и организации деятельности предприятий сферы туризма и сервиса; • навыками разработки стратегий развития предприятий и организаций туризма сервиса; • навыками оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах сервиса; • навыками управления коллективом.
<p>ПКО-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности)</p>	<p><i>Частичное освоение компетенции</i></p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • понятие и классификацию управленческих решений при осуществлении сервисной деятельности; • этапы разработки и методы принятия и реализации управленческих решений. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять методы моделирования для оптимизации управленческих решений при осуществлении сервисной деятельности; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Тема 1. Сущность, роль и методологические основы менеджмента.	2	1	2	2		6	2/50%	
2	Тема 2. История развития менеджмента	2	2	2	2		10	2/50%	
3	Тема 3. Методы управления	2	3	2	2		6	2/50%	
4	Тема 4. Организация как объект управления	2	4	2	2		6	2/50%	
5	Тема 5. Внутренняя и внешняя среда организации	2	5-6	4	4		8	4/50%	Рейтинг-контроль 1
6	Тема 6. Миссия и стратегические цели организации	2	7	2	2		6	2/50%	
7	Тема №7. Миссия и стратегические цели организации	2	8	2	2		6	2/50%	
8	Тема 8. Организация как функция управления	2	9	2	2		8	2/50%	
9	Тема 9. Контроль как функция управления	2	10	2	2		6	2/50%	
10	Тема 10. Основы мотивации персонала	2	11-12	4	4		8	4/50%	Рейтинг-контроль 2
11	Тема 11. Управленческие решения	2	13	2	2		8	2/50%	
12	Тема 12. Коммуникации и информация в менеджменте	2	14	2	2		8	2/50%	
13	Тема 13. Руководство и лидерство	2	15-16	4	4		10	4/50%	
14	Тема 14. Эффективность менеджмента организации	2	17	2	2		6	2/50%	Рейтинг-контроль 3
15	Тема 15. Ответственность и этика в менеджменте	2	18	2	2		6	2/50%	
Всего за 2 семестр			216	36	36		108	36 (50%)	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			216	36	36		108	36 (50%)	Экзамен (36)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Сущность, роль и методологические основы менеджмента

Методологические основы менеджмента. Цель и задачи менеджмента как науки. Менеджмент, как междисциплинарная отрасль знаний. Понятие менеджмента, как специфической сферы человеческой деятельности. Менеджмент как профессиональная деятельность.

Подходы к определению сущности и роли понятий управления и менеджмента. Общность и различия понятий «управления», и «менеджмент». Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении. Уровни управления в организации.

Понятие «менеджер». Требования, предъявляемые к менеджеру. Бизнесмен, предприниматель, менеджер: основные различия между понятиями.

Современные подходы к управлению. Виды менеджмента.

Законы и закономерности менеджмента, и их содержание. Технологии в менеджменте. Функции менеджмента.

Тема 2. История развития менеджмента

Эволюция управленческой мысли: от Древнего мира до нового времени. Хронология развития менеджмента. Индустриальный период. Управление в период промышленного производства Период систематизации (конец XIX – 80-е гг. XX в.). Информационный период (XX в. - по настоящее время).

Этапы развития управленческой науки. Основные школы менеджмента.

Школа научного управления: Ф. Тейлор, Г. Гантт. Исследование вопросов рационализации труда Френка и Лилии Гилберт. Принципы Г. Форда. Три базовых момента школы научного управления для развития менеджмента.

Административная или классическая школа управления. Принципы административного управления А. Файоля. Принципы продуктивности, предложенные В. Эмерсоном. Модель идеальной бюрократии Макса Вебера.

Школа человеческих отношений. Хоторнские эксперименты Э. Мэйо. Организация как социальная система.

Школа поведенческих наук. Научное обоснование роли мотивов и потребностей человека в его трудовой деятельности. Значительный вклад в развитии данной области внесли: Ч. Барнард, А. Маслоу Д. Макклелланд, Ф. Херцберг.

Математическая школа управления. Представителями этой школы являются: Л.В. Канторович (лауреат Нобелевской премии), В.В. Новожилов, Л. Берталанфи, Р. Акофф, и др.

Тема 3. Методы управления

Общенаучные методы в менеджменте. Методы менеджмента: понятие и направленность. Организационно-распорядительные (административные) методы. Группы организационно-распорядительных методов и их особенности. Основные регуляторы административных методов. Экономические методы управления. Группы экономических методов и их составляющие. Социально-психологические методы управления. Социологические методы. Психологические методы и его направления. Самоуправление.

Тема 4. Организация как объект управления

Понятие организации. Общие и структурные характеристики организаций. Основные виды организаций и их классификация. Формальные и неформальные организации. Основные признаки организации и их назначение. Жизненный цикл организации. Этапы процесса развития организация. Модели жизненного цикла организации. Модель Ицхака Адизеса и др.

Тема 5. Внутренняя и внешняя среда организации

Внешняя среда организации. Характеристики внешней среды организации. Макро и микроокружение внешней среды организации. Группы факторов макросреды. Среда прямого воздействия (поставщики ресурсов, законы и государственные органы, потребители, конкуренты, собственники). Среда косвенного воздействия, (состояние экономики,

международные, политические, НТП, социально – культурные, экологические). Международное окружение. Цели внешнеэкономической деятельности. Разновидности международного бизнеса. Факторы международной среды. Связи фирмы с внешней средой.

Внутренняя среда организации. Основные элементы внутренней среды организации. Подходы к определению компонентов внутренней среды организации.

Тема 6. Миссия и стратегические цели организации

Миссия и цели организации. Основные элементы при планировании миссии. Алгоритм разработки миссии. Преимущества эффективной миссии. Цели и направления деятельности организации социокультурного сервиса. Опыт зарубежных и российских компаний разработки и использования миссии и целей для развития и продвижения компании.

Понятие стратегии. Этапы процесса стратегического планирования. Классификация стратегий. Разграничения целей и стратегии предприятия. Вопросы определения эффективной стратегии. Стратегии компании по М. Портеру. Типы стратегий развития бизнеса. Стратегии концентрированного роста. Стратегии интегрированного роста. Стратегии диверсифицированного роста. Стратегии сокращения.

Тема 7. Планирование как функция управления

Основы планирования в организации. Принципы эффективного планирования. Этапы процесса планирования социокультурного сервиса. Классификация планов организаций. Методы планирования.

Стратегическое планирование. Тактическое и текущее планирование.

Понятие бизнес-плана. SWOT – анализ.

Тема 8. Организация как функция управления

Понятие организации, как функции менеджмента и ее основные задачи. Основные этапы организации как процесса.

Понятие полномочий. Делегирование полномочий. Этапы и принципы делегирования полномочий Концепции делегирования полномочий в организации. Причины неэффективности процесса делегирования полномочий. Положительные и отрицательные черты централизации и децентрализации управления. Понятие ответственности.

Понятие и виды организационной структуры. Способы оценивания эффективности организационных структур управления. Определение эффективности организационной структуры.

Тема 9. Контроль как функция управления

Понятие и процесс контроля в организации. Основные виды контроля. Этапы осуществления контроля. Эффективность контроля. Организация эффективного контроля.

Понятие регулирования. Основные виды регулирования. Принципиальная схема регулирования деятельности организации. Этапы процесса регулирования деятельности организации.

Тема 10. Основы мотивации персонала

Понятие мотивации. Эволюция теорий мотивации. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Пирамида потребностей А. Маслоу. Трехфакторная модель Дэвида МакКлелланда. Группа гигиенических факторов и мотивационные факторы теории Ф. Герцберга. Модель теории мотивации Альдерфера. Теория предпочтений, ожиданий В. Врума. Комплексная процессуальная теория мотивации Л. Портера и Э. Лоуллера

Мотивации как основная функция управление предприятием. Сущность и функции трудовой мотивации основных вида трудовой мотивации. Материальная и социальная мотивация. Экономические методы мотивации труда персонала организации. Методы нематериальной мотивации. Организационная (административная) мотивация. Мотив труда и его условия. Процесс мотивации персонала

Тема 11. Управленческие решения

Понятие управленческого решения. Процесс принятия решений. Классификация управленческих решений. Основные и дополнительные элементы управленческих решений.

Методы принятия управленческих решений и их классификация. Качество управленческого решения. Основные условия обеспечения высокого качества и эффективности управленческого решения. Процесс разработки и принятия решения. Этапы разработки, принятия и реализации управленческого решения. Методы моделирования для оптимизации управленческих решений.

Тема 12. Коммуникации и информация в менеджменте

Понятие информации и ее роль в управлении.

Основные компоненты коммуникаций. Эффективные коммуникации. Функции коммуникации в организации. Классификация коммуникаций. Виды информации, используемые в коммуникациях. Межличностные коммуникации и факторы, влияющие на них.

Понятие коммуникационного процесса и его главные элементы. Алгоритм коммуникационного процесса. Каналы связи. Каналы и условия эффективной обратной связи. Классификация причин неэффективных коммуникаций. Коммуникационные сети и их характеристика.

Управленческая информация Проектирование информационных потоков

Тема 13. Руководство и лидерство

Понятие руководства, лидерства, власти. Общие черты и отличия между руководителем и лидером. Источники власти в организации и их влияние на стиль управления. Баланс власти в управлении. Формы власти и управленческого влияния.

Теории лидерства. Теории личностных качеств лидеров. Поведенческие (бихевиористские) теории лидерства. Соотношение положений теории «Х» и «У» по Мак-Грегору. Теории лидерства, основанные на ситуационном подходе. Модель Фидлера. Теория харизматических качеств лидеров. Теория «партиципативного» управления. Виды лидерства.

Стили управления. Характеристика стилей управления. Преимущества и недостатки различных стилей управления.

Тема 14. Эффективность менеджмента организации

Понятие эффективности менеджмента организации. Критерии эффективности в трактовке П. Друкера, Т. Питерса и Р. Уотермена. Подходы к оценке эффективности управления. Методы оценивания эффективности качества управления. Показатели экономической и социальной эффективности менеджмента организации. Социальные технологии в повышении эффективности менеджмента организации.

Тема 15. Ответственность и этика в менеджменте

Понятия ответственности и этики. Виды ответственности. Категории теоретической этики Этика принятия решений. Этика профессиональной ответственности менеджера. Этика организационной культуры. Классификация организационных культур. Этический кодекс организации: от теории к технологии. Международные и национальные кодексы этики бизнеса.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Сущность, роль и методологические основы менеджмента

Практическое занятие. Круглый стол «Современные подходы к управлению»

Тема 2. История развития менеджмента

Практическое занятие. Сравнительная характеристика основных школ менеджмента.

Тема 3. Методы управления

Практическое занятие. Решение ситуационных задач. Особенности применения различных методов менеджмента на практике.

Тема 4. Организация как объект управления

Практическое занятие. Сравнительный анализ моделей жизненного цикла организаций.

Тема 5. Внутренняя и внешняя среда организации

Практическое занятие. Сравнительная характеристика внутренних переменных организации.

Практическое занятие. Сравнительная характеристика факторов среды прямого и косвенного воздействия. Обоснование и влияние факторов внешней среды на развитие предприятия социокультурного сервиса (в табличном виде).

Тема 6. Миссия и стратегические цели организации

Практическое занятие. Выбор стратегии развития предприятия социокультурного сервиса Владимирской области

Тема №7. Планирование как функция управления

Практическое занятие. Дать сравнительную характеристику стратегии, тактики, политики выбранного предприятия, а также заданий различных типов планирования (стратегического, оперативного, тактического, календарного).

Тема 8. Организация как функция управления

Практическое занятие. Сравнительная характеристика преимуществ и недостатков различных типов организационных структур управления организацией.

Тема 9. Контроль как функция управления

Практическое занятие. Решение ситуационных задач. Составление схемы организации контроля.

Тема 10. Основы мотивации персонала

Практическое занятие. Круглый стол. Популярные теории и стратегии мотивации

Тема 11. Управленческие решения

Практическое занятие. Построение дерева целей

Тема 12. Коммуникации и информация в менеджменте

Практическое занятие. Информационные технологии в управлении предприятием

Тема 13. Руководство и лидерство

Практическое занятие. Сравнительная характеристика особенностей различных стилей лидерства.

Практическое занятие. Семинар. «Руководитель в системе управления». Тестирование на выявление способностей к лидерству.

Тема 14. Эффективность менеджмента организации

Практическое занятие. Характеристика методов сравнительного анализа эффективности и качества управления (в табличной форме)

Тема 15. Ответственность и этика в менеджменте

Практическое занятие. Азбука этического и ответственного поведения менеджера.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Менеджмент в туризме и сервисе» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1-15);*
- *Анализ ситуаций (темы № 7,9);*
- *Групповая дискуссия (темы № 6,13)*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №3,9)*

Другое:

- *Работа в малых группах (темы 15).*
- *Выполнение групповых и /или индивидуальных заданий (темы 2, 4, 5, 7, 8, 11, 12, 14)*
- *Защита индивидуальных заданий в формате кругло стола (темы № 6).*

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг - контроль 1: подготовка доклада
(тематика может быть расширена с учетом интересов студентов)

1. История развития менеджмента как науки
2. Этапы развития управленческой науки.
3. Законы и закономерности менеджмента.
4. Современные подходы к управлению.
5. Американские подходы к управлению
6. Японская модель управления
7. Европейский стиль управления
8. Известные менеджеры мира (Стивен Пол Джобс, Юн Чен Ен и др)
9. Женщина-руководитель в современном мире
10. Современный российский менеджмент в лицах: основные деятели и их достижения
11. Менеджмент в советский период
12. Развитие менеджмента в современной России (после 90-х годов).
13. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении.
14. Принципы административного управления А. Файоля.
15. Принципы, предложенные Г. Фордом.
16. Принципы продуктивности, предложенные В. Эмерсоном.
17. Менеджмент в современных организациях (на примере конкретной организации по выбору студента)
18. Инновационный менеджмент
19. Менеджмент социокультурной сферы
20. Менеджмент туризма

Требования к оформлению доклада

Текст доклада должен быть набран в текстовом редакторе MS WORD, общее количество страниц печатного текста - не менее 5, Times New Roman 14, интервал, 1,5.

Доклад должна иметь титульный лист с наименованием ВУЗа, кафедры, темы доклада, ФИО студента и преподавателя; места написания и года.

Страницы должны быть пронумерованы; обязательны правильно оформленные ссылки внутри текста. При использовании источников следует в ссылке указываться источник заимствования. Список использованной литературы обязателен.

Рейтинг - контроль 2: индивидуальное практическое задание
Провести SWOT – анализ предприятия сервиса (по выбору студента)

Рейтинг - контроль 3: тестирование

1. В каких направлениях в настоящее время рассматривают «менеджмент»?
 - а) как наука и искусство управления организациями;
 - б) как вид деятельности и процесс принятия управленческих решений в организациях;
 - в) как организационная функция и процесс продвижения и предоставления продукта или услуги покупателям
 - г) как аппарат управления организациями.

2. Назовите основные функции процесса управления:
 - а) планирование
 - б) организация
 - в) мотивация
 - г) принятие решений

3. Какие процессы являются связующими с процессом управления:
 - а) коммуникации
 - б) принятие решений
 - в) контроль
 - г) организация

4. Назовите какие существуют подходы к управлению?
 - а) процессный подход
 - б) системный подход
 - в) ситуационный подход
 - г) ресурсный подход

5. Установите верное соответствие между школой управления и ее выдающимися представителями
 - а) школа научного управления (Фредерик Тейлор, Генри Гантт, Лилия и Френк Гилберт)
 - б) административная школа управления (Гаррингтон Эмерсон Анри Файоль)
 - в) школа поведенческих наук (Абрахам Маслоу Фредерик Херцберг)
 - г) школа человеческих отношений (Элтон Мэйо)

6. Какие методы не относятся к методам управления?
 - а) социально-психологические
 - б) экономические
 - в) административные
 - г) математические

7. Расположите последовательно стадии жизненного цикла организации:
 - а) возникновение, рост, стабильность, спад, ликвидация;
 - б) спад, ликвидация, рост, стабильность, возникновение;
 - в) возникновение, стабильность, рост, спад, ликвидация;
 - г) возникновение, рост, ликвидация.

8. Какие из перечисленных факторов относятся ко «внутренним переменным» организации:
 - а) технология;
 - б) организационный порядок;

- в) инвестиции;
- г) законодательные акты.

9. Что не относится к видам организационных структур управления?

- а) дивизиональная структура;
- б) структура производства;
- в) линейно-функциональная структура;
- г) функциональная структура.

10. Образуйте пары из нижеследующих понятий:

Формальная власть — это власть должности.

Лидерство это способность оказывать влияние.

Реальная власть — это власть личности, ее авторитета.

11. Стиль руководства — это:

- а) способность оказывать влияние на отдельные личности и группы, направляя их усилия на достижение каких-либо целей;
- б) совокупность конкретных способов воздействия руководителей на подчиненных;
- в) возможность влиять на поведение других, оказывая на них влияние;
- г) нет верного ответа.

12. Образуйте пары из нижеприведенных понятий и их определений:

- а) теории личностных качеств лидеров; 1) предусматривают обоснованный перечень наиболее общих черт эффективного лидера;
- б) бихевиористские теории лидерства; 3) делают акцент на обучении эффективным формам поведения лидера, направленного на создание удовлетворенности трудом у подчиненных и на их развитие;
- в) ситуационные теории лидерства; 2) эффективный лидер должен попеременно демонстрировать то тот, то другой стиль управления в зависимости от того, что именно требуется в конкретной ситуации;
- г) теория партисипативного управления. 4) предполагает партнерские отношения руководителей и подчиненных.

13. Какой метод относится к основным методам принятия управленческих решений?

- а) метод мозгового штурма;
- б) метод Дельфи;
- в) метод экспертных оценок;
- г) все ответы верные.

14. Что представляет собой Миссия организации?

- а) основная цель, ради которой организация создается, она имеет комплексный характер, включает как внешние, так и внутренние ориентиры деятельности компании, реализуется через стратегические планы
- б) это процесс разработки и практической реализации мероприятий, определяющих будущее состояние организации;
- в) способ сократить затраты и издержки;
- г) долгосрочное проработанное направление развития организации.

15. Что относится к основным этапам процесса организации?

- а) формирование организационной структуры управления
- б) установление зон ответственности и полномочий, связывающих высшее руководство и нижестоящие

- в) разработка набора, направленных на решение проблемы
- г) разработка набора мероприятий в форме побудительных мотивов к эффективному труду

16. Назовите верные утверждения:

- а) делегирование предполагает передачу не только прав, но и ответственности
- б) руководитель от ответственности за результаты труда подчиненного никогда не освобождается
- в) сотрудник организации не должен отвечать за неудовлетворительное исполнение своих обязанностей
- г) руководитель освобождается от ответственности за результаты труда подчиненного

17. Чем обусловлена мотивация труда?

- а) стремлением работника удовлетворить потребности посредством трудовой деятельности;
- б) стремлением руководства осуществлять на контроль за деятельностью подчиненных;
- в) созданием системы управления, неразрывно связанной с деятельностью персонала
- г) неприкрытым проявлением амбиций и одобрение такого поведения.

18. Основными требованиями, предъявляемыми к управленческой информации, являются:

- а) достаточность и точность
- б) избыточность
- в) достоверность, актуальность, полезность и полнота
- г) минимальность и быстрота передачи

19. Что относится к главным элементам коммуникативного процесса?

- а) информация, закодированная с помощью символов;
- б) пространственно-временная ориентация коммуникационного акта;
- в) отправитель;
- г) все ответы верные

20. Что собой представляет управленческое решение?

- а) это результат анализа, прогнозирования, оптимизации, экономического обоснования и выбора альтернативы из множества вариантов достижения конкретной цели системы менеджмента.
- б) это социальная целостность, построенная как специально структурированная и координированная система, предназначенная для некоторой деятельности и связанная с окружающей средой
- в) технологичное этическое знание, опредмеченное в программах, проектах, этических кодексах, нормах, экспертных заключениях
- г) это совокупность непрерывных, последовательно выполняемых, взаимосвязанных действий по формированию и использованию ресурсов организации для достижения ею своих целей

Вопросы к экзамену:

1. Сущность менеджмента, определение основных понятий. Виды менеджмента.
2. Подходы к управлению (процессный подход, системный подход)
3. Методы управления в организации: экономические, социально-психологические методы управления, административные.
4. Этапы развития менеджмента как науки.
5. Основные положения и представители различных школ менеджмента.

6. Основные виды организаций и их классификация.
7. Внутренняя среда организации
8. Организация и ее внешняя среда
9. Международное окружение. Внешнеэкономическая деятельность.
10. Основные функции менеджмента.
11. Жизненный цикл организации.
12. Модель Ицхака Адизеса
13. Миссия и цели организации
14. Планирование как функция управления
15. Понятие стратегии, стратегического планирования. Этапы процесса стратегического планирования.
16. Тактическое и текущее планирование.
17. Типы стратегий развития бизнеса.
18. SWOT – анализ.
19. Организация как функция и ее основные этапы
20. Мотивация и ее виды. Функция мотивации.
21. Экономические методы мотивации труда персонала организации.
22. Методы нематериальной мотивации.
23. Теории мотивации и их развитие
24. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
25. Процесс контроля в организации. Виды контроля.
26. Разновидности и распределение организационных полномочий.
27. Делегирование полномочий и ответственность
28. Виды организационной структуры
29. Коммуникации в менеджменте
30. Управленческая информация
31. Коммуникативный процесс
32. Классификация управленческих решений.
33. Методы принятия управленческих решений
34. Власть, руководство и лидерство
35. Теории лидерства
36. Классификация и характеристика стилей управления.
37. Этика профессиональной ответственности менеджера
38. Эффективность деятельности организации.
39. Показатели экономической и социальной эффективности менеджмента организации.
40. Международные и национальные кодексы этики бизнеса

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) Изучение источников информации, подбор материалов, составление плана и развернутого плана ответа на вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение
- 2) Логический анализ текстов, составление структурно-логических схем, таблиц и др.
- 3) Подготовка к практическим занятиям, в том числе подготовка проблемно-концептуальных докладов по заданию преподавателя
- 4) Анализ статей по заданию преподавателя и ответы на вопросы.
- 5) Подготовка к рейтингу-контролю, экзамену.

Фонд оценочных средств для аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 252 с	2019		http://www.iprbookshop.ru/83144.html .
2. Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров/ Удалова И.Б., Удалова Н.М., Машинская Е.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 256 с.	2018		http://www.iprbookshop.ru/75214.html .
Дополнительная литература			
1. Маслова Е.Л. Менеджмент в притчах, сказках и занимательных историях с комментариями/ Маслова Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 256 с.	2019		http://www.iprbookshop.ru/85689.html
2. Дорман, В. Н. Менеджмент в туризме и сервисе. Ресурсы коммерческой организации: учебное пособие для академического бакалавриата / В. Н. Дорман ; под научной редакцией Н. Р. Кельчевской. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Екатеринбург : Изд-во Урал.	2019		https://biblio-online.ru/bcode/432216
3. Маслова Е.Л. Менеджмент: учебник для бакалавров/ Маслова Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2018.— 333 с.	2018		http://www.iprbookshop.ru/85255.html
4. Короткий С.В. Инновационный менеджмент: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2018.— 241 с.	2018		http://www.iprbookshop.ru/72356.html
5. Герчикова И.Н. Менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Герчикова И.Н.— Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 511 с.	2017		http://www.iprbookshop.ru/81661.html

7.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mevriz.ru> (дата обращения: 08.06.2016). 3.
2. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс]: сайт сетевого научного журнала. – Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru/>
3. Российский журнал менеджмента. Научно-исследовательский журнал. Издан по инициативе Высшей школы менеджмента СПбГУ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://rjm.spbu.ru/>

7.3. Интернет-ресурсы

1. Система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>
2. Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета - <http://library.vlsu.ru/>

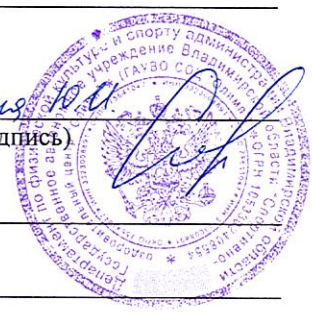
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.

Рабочую программу составил к. пед. н. Суханова Р.А. Слф

Рецензент
(представитель работодателя) ГЛУБКО Ольга, Оленин зам. директора Сехина Ю.А.
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Тч С
Протокол № 1 от 28.08.19 года
Заведующий кафедрой Тумова И.Т.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.01, Сервис
Протокол № 1 от 28.08.19 года
Председатель комиссии Гресь О.Б.
(ФИО, ОГ подпись)