

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)**

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института
Яресь О.Б.
2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ

(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.01 «Сервис»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«Социокультурный сервис»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление функциональным подразделением организации» является формирование экономического мышления, новых подходов к управлению функциональным подразделением предприятия, понимания роли и значения экономических и управленческих знаний и умений, применения подходов и методов менеджмента.

Задачи:

- усвоение основных понятий в области менеджмента;
- изучение принципов и методов управления;
- рассмотрение видов и методов принятия управленческих решений;
- изучение видов контроля на предприятиях сферы сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Управление функциональным подразделением организации» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, программы бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение	Знает: - цели, задачи управленческой деятельности; цели и схемы их формирования в организации; Умеет: - формулировать цели, задачи управленческой деятельности; цели предприятия; Владеет: - навыками целеобразования;	Тестовые вопросы, практико-ориентированные задания
	ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	Знает: - понятие решения, классификацию решений; Умеет: - разрабатывать и реализовывать решения по этапам; Владеет: - навыками разработки и реализации решений;	Тестовые вопросы, практико-ориентированные задания
	ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	Знает: - методы принятия решений; Умеет: - принимать решения; Владеет: - навыками принятия решений;	Тестовые вопросы, практико-ориентированные задания
	ПК-2.4. Осуществляет управление персоналом структурного подразделения организации в сфере сервиса	Знает: - понятие полномочий, мотивации; Умеет: - делегировать полномочия, повышать мотивацию труда; Владеет: - навыками делегирования полномочий, повышения мотивации труда;	Тестовые вопросы, практико-ориентированные задания

1	2	3	4
ПК-8 Способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг	ПК-8.2. Обеспечивает эффективную подготовку к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия плана, контроля; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать деятельность структурного подразделения; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками планирования деятельности структурного подразделения. 	Тестовые вопросы, практико-ориентированные задания
	ПК-8.3. Осуществляет управление бизнес-процессом участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие организации, как функции управления подразделением; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять основные элементы организации, как процесса; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками определения основных элементов организации, как процесса. 	Тестовые вопросы, практико-ориентированные задания

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Технология организации работы структурного подразделения компании	6	1-2	2	2		2	8	
2	Тема 2. Планирование деятельности структурного подразделения	6	3-4	2	2		2	8	
3	Тема 3. Основные элементы организации как процесса	6	5-6	2	2		2	8	Рейтинг контроль №1
4	Тема 4. Делегирование полномочий	6	7-8	2	2		2	8	
5	Тема 5. Мотивация персонала структурного подразделения	6	9-10	2	2			8	
6	Тема 6. Система коммуникаций организации	6	11-12	2	2			8	Рейтинг контроль №2
7	Тема 7. Контроль работы структурного подразделения	6	13-14	2	2			8	
8	Тема 8. Управленческие решения в структурном подразделении	6	15-16	2	2		2	8	
9	Тема 9. Функциональные подразделения в конгрессно-выставочных организациях	6	17-18	2	2			8	Рейтинг контроль №3
Всего за 6 семестр:				18	18		10	72	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									-
Итого по дисциплине				18	18		10	72	Зачет

Тематический план
форма обучения – заочная (3 года 6 мес.)

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Технология организации работы структурного подразделения компании	6		2	2		2	11	
2	Тема 2. Планирование деятельности структурного подразделения	6						11	
3	Тема 3. Основные элементы организации как процесса	6						11	Рейтинг контроль №1
4	Тема 4. Делегирование полномочий	6						11	
5	Тема 5. Мотивация персонала структурного подразделения	6						11	
6	Тема 6. Система коммуникаций организации	6						11	Рейтинг контроль №2
7	Тема 7. Контроль работы структурного подразделения	6						11	
8	Тема 8. Управленческие решения в структурном подразделении	6			2		2	11	
9	Тема 9. Функциональные подразделения в конгрессно-выставочных организациях	6		2				12	Рейтинг контроль №3
Всего за 6 семестр:				4	4		4	100	Зачёт
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине				4	4		4	100	Зачёт

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Технология организации работы структурного подразделения компании.

Содержание темы. Цели, задачи и сущность управленческой деятельности. Основные понятия менеджмент, управление, организация, функциональное подразделение. Основные категории менеджмента: объект и субъект управления, окружающая среда (внешняя и внутренняя), принципы, методы управления. Органы и уровни управления.

Тема 2. Планирование деятельности структурного подразделения.

Содержание темы. Классификация планов, которые разрабатываются в организации. Понятие организационного планирования. Методы организационного планирования. Понятие стратегии, стратегического планирования. Этапы процесса стратегического планирования. Классификация стратегий. Стратегии функционирования. Стратегии развития. Источники информации, необходимые для разработки стратегии. Понятие бизнес – плана. Ориентировочные разделы бизнес – плана. Понятие миссии. Цели и схемы их формирования в организации. Понятия оперативного планирования, бюджета организации, тактики и политики организации.

Тема 3. Основные элементы организации как процесса.

Содержание темы. Понятие организации, как функции управления подразделением. Понятие организационной структуры. Виды организационных структур. Способы оценивания эффективности организационных структур управления. Основные принципы построения организационных структур. Определение эффективности организационной структуры. Разделение труда и его виды. Формальная и неформальная структуры организации. Проектирование организационной структуры подразделения.

Тема 4. Делегирование полномочий.

Содержание темы. Понятие полномочий. Разновидности организационных полномочий. Делегирование полномочий. Распределение организационных полномочий. Типовая схема процесса эффективной концепции передачи полномочий в организации. Обстоятельства распределения организационных полномочий в организации. Положительные и отрицательные черты централизации и децентрализации управления. Понятие ответственности. Виды управленческой ответственности. Должностная инструкция: понятие, структуры, виды и правила составления. Проведение инструктажа работников подразделения.

Тема 5. Мотивация персонала структурного подразделения.

Содержание темы. Понятие мотивации. Основные функции мотивации в сфере труда. Пирамида потребностей А. Маслоу. Основные факторы, которые побуждают работников к высокопродуктивному труду согласно концепции Ч. Бернарда. Группа гигиенических факторов и мотивационные факторы теории Герцберга. Основные требования, на которых должна базироваться система мотивации труда на уровне организации. Модель мотивации через потребности. Эволюция мотивационных теорий по процессному признаку. Модель комплексной теории мотивации Портера – Лоулера. Эволюция мотивационных теорий по материальному признаку. Эволюция мотивационных теорий по содержательному признаку. Общепринятые современные прямые и непрямые экономические методы мотивации труда персонала организации. Не денежные методы мотивации персонала. Основные нематериальные стимулы труда персонала. Основные средства повышения мотивации труда.

Тема 6. Система коммуникаций организации.

Содержание темы. Понятие управленческой информации. Классификация информации. Принципы информации. Уровни коммуникации. Направления коммуникации. Понятие коммуникационного процесса. Модель процесса коммуникации. Понятия обратной связи и шума. Этапы коммуникации. Коммуникационные каналы.

Тема 7. Контроль работы структурного подразделения.

Содержание темы. Понятие контроля. Основные задания контроля. Процесс контроля в организации. Факторы, которые обуславливают диапазон контролирования. Виды контроля. Управление по отклонениям.

Тема 8. Управленческие решения в структурном подразделении.

Содержание темы. Понятие решения. Классификация управленческих решений. Этапы разработки, принятия и реализации управленческого решения. Основные формы управленческих решений, которые принимаются на уровне организации. Методы принятия управленческих решений. Условия, которым должны отвечать управленческие решения. Методы моделирования для оптимизации управленческих решений.

Тема 9. Функциональные подразделения в конгрессно-выставочных организациях.

Содержание темы. Маркетинг и развитие. Организация отделов продаж. Производство и логистика. Организация рекламного обслуживания и PR. Конгрессный менеджмент. Управление человеческими ресурсами.

Содержание практических занятий по дисциплине.

Тема 1. Технология организации работы структурного подразделения компании.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 1:

1. Сбор информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.
2. Построение «дерева целей».

Тема 2. Планирование деятельности структурного подразделения.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 2:

1. Составление перспективного плана работы фирмы.
2. Составление плана работы подразделения на текущий месяц, квартал на основе нормативного, балансового, бюджетного и графического методов.
3. Составление отчета о работе подразделения за месяц, квартал.
4. Составление отчета о работе подразделения за год.

Тема 3. Основные элементы организации как процесса

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 3:

1. Построение организационной структуры по заданным параметрам.
2. Построение организационной схемы структуры фирмы.
3. Составление положений о фирме и структурных подразделениях.

Тема 4. Делегирование полномочий.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 4:

1. Делегирование полномочий сотрудникам функционального подразделения.
2. Составление должностной инструкции.

Тема 5. Мотивация персонала структурного подразделения.

Форма занятия – устный опрос, кейс – стади, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 5:

1. Решение ситуационных задач по выявлению различных мотивационных групп.
2. Разработка программы мотивации сотрудников подразделения.

Тема 6. Система коммуникаций организации.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 6:

1. Классификация информации в подразделении.
2. Определение уровней и направлений коммуникации в подразделении.
3. Определение обратной связи и шума в подразделении.
4. Определение коммуникационных каналов в подразделении.

Тема 7. Контроль работы структурного подразделения.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 7:

1. Разработка схемы процесса контроля деятельности сотрудников подразделения.
2. Расчет финансовых показателей деятельности организации и ее подразделений.
3. Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения.

Тема 8. Управленческие решения в структурном подразделении.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 8:

1. Решение расчетно-графических задач по принятию управленческих решений в условиях риска и неопределенности.
2. Проведение аудита функционального подразделения и проведение корректирующих действий по устранению выявленных недостатков.
3. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений.
4. Деловая игра «Мозговой штурм».

Тема 9. Функциональные подразделения в конгрессно-выставочных организациях.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 9:

1. Определение стиля управления в конкретной ситуации.
2. Составление структурной схемы подчиненности в организации.
3. Составление структурной схемы подчиненности в подразделении.

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

5.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые вопросы для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг-контроль № 1.

1. Цели, задачи и сущность управленческой деятельности.
2. Основные понятия менеджмент, управление, организация, функциональное подразделение.
3. Основные категории менеджмента: объект и субъект управления.
4. Окружающая среда (внешняя и внутренняя).
5. Принципы, методы управления.
6. Органы и уровни управления.
7. Классификация планов организации.
8. Понятие организационного планирования.
9. Методы организационного планирования.
10. Понятие стратегии, стратегического планирования.
11. Этапы процесса стратегического планирования.
12. Классификация стратегий. Стратегии функционирования. Стратегии развития.
13. Источники информации для разработки стратегии.
14. Понятие бизнес – плана. Ориентировочные разделы бизнес – плана.
15. Понятие миссии. Цели и схемы их формирования в организации.
16. Понятия оперативного планирования, бюджета организации, тактики и политики организации.
17. Понятие организации, как функции управления подразделением.
18. Понятие организационной структуры. Виды организационных структур.
19. Способы оценивания эффективности организационных структур управления.
20. Основные принципы построения организационных структур.

21. Определение эффективности организационной структуры.
22. Разделение труда и его виды.
23. Формальная и неформальная структуры организации.
24. Проектирование организационной структуры подразделения.

Рейтинг-контроль № 2.

1. Понятие полномочий. Разновидности организационных полномочий.
2. Делегирование полномочий. Распределение организационных полномочий.
3. Типовая схема процесса эффективной концепции передачи полномочий в организации.
4. Обстоятельства распределения организационных полномочий в организации.
5. Положительные и отрицательные черты централизации и децентрализации управления.
6. Понятие ответственности. Виды управленческой ответственности.
7. Должностная инструкция: понятие, структуры, виды и правила составления.
8. Проведение инструктажа работников подразделения.
9. Понятие мотивации. Основные функции мотивации в сфере труда.
10. Пирамида потребностей А. Маслоу.
11. Основные факторы, которые побуждают работников к высокопродуктивному труду согласно концепции Ч. Бернарда.
12. Группа гигиенических факторов и мотивационные факторы теории Герцберга.
13. Основные требования, на которых должна базироваться система мотивации труда на уровне организации.
14. Модель мотивации через потребности.
15. Эволюция мотивационных теорий по процессному признаку.
16. Модель комплексной теории мотивации Портера – Лоулера.
17. Эволюция мотивационных теорий по материальному признаку.
18. Эволюция мотивационных теорий по содержательному признаку.
19. Общепринятые современные прямые и непрямые экономические методы мотивации труда персонала организации.
20. Не денежные методы мотивации персонала.
21. Основные нематериальные стимулы труда персонала.
22. Основные средства повышения мотивации труда.
23. Понятие управленческой информации. Классификация информации.
24. Принципы информации. Уровни коммуникации. Направления коммуникации.
25. Понятие коммуникационного процесса. Модель процесса коммуникации.
26. Понятия обратной связи и шума.
27. Этапы коммуникации. Коммуникационные каналы.

Рейтинг-контроль № 3.

1. Понятие контроля.
2. Основные задания контроля.
3. Процесс контроля в организации.
4. Факторы, которые обуславливают диапазон контролирования.
5. Виды контроля.
6. Управление по отклонениям.
7. Понятие решения. Классификация управленческих решений.
8. Этапы разработки, принятия и реализации управленческого решения.
9. Основные формы управленческих решений, которые принимаются на уровне организации.
10. Методы принятия управленческих решений.
11. Условия, которым должны отвечать управленческие решения.

12. Методы моделирования для оптимизации управленческих решений.
13. Понятие руководства, лидерства, власти.
14. Общие черты и отличия между руководителем и лидером.
15. Источники власти в организации и их влияние на стиль управления. Баланс власти в управлении.
16. Формы власти и управленческого влияния.
17. Модель влияния руководителя на подчиненных работников.
18. Типы управленческого влияния в горизонтальных взаимоотношениях.
19. Понятие стиля управления.
20. Поведенческий подход.
21. Классификация стилей управления.
22. Характеристика стилей управления.
23. Факторы, которые влияют на поведение руководителя.
24. Приёмы, с помощью которых руководитель может влиять на путь или средства достижения целей.
25. Стили управления.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины – зачет.

Вопросы к зачету по дисциплине:

1. Цели, задачи и сущность управленческой деятельности.
2. Основные понятия менеджмент, управление, организация, функциональное подразделение.
3. Основные категории менеджмента: объект и субъект управления.
4. Окружающая среда (внешняя и внутренняя).
5. Принципы, методы управления.
6. Органы и уровни управления.
7. Классификация планов организации.
8. Понятие, методы организационного планирования.
9. Понятие стратегии, стратегического планирования.
10. Этапы процесса стратегического планирования.
11. Классификация стратегий. Стратегии функционирования. Стратегии развития.
12. Источники информации для разработки стратегии.
13. Понятие бизнес – плана. Ориентировочные разделы бизнес – плана.
14. Понятие миссии. Цели и схемы их формирования в организации.
15. Понятия оперативного планирования, бюджета организации, тактики и политики организации.
16. Понятие организации, как функции управления подразделением.
17. Понятие организационной структуры. Виды организационных структур.
18. Способы оценивания эффективности организационных структур управления.
19. Основные принципы построения организационных структур.
20. Определение эффективности организационной структуры.
21. Разделение труда и его виды.
22. Формальная и неформальная структуры организации.
23. Проектирование организационной структуры подразделения.
24. Понятие полномочий. Разновидности организационных полномочий.
25. Делегирование полномочий. Распределение организационных полномочий.
26. Типовая схема процесса эффективной концепции передачи полномочий в организации.
27. Обстоятельства распределения организационных полномочий в организации.
28. Положительные и отрицательные черты централизации и децентрализации управления.

29. Понятие ответственности. Виды управленческой ответственности.
30. Должностная инструкция: понятие, структуры, виды и правила составления.
31. Проведение инструктажа работников подразделения.
32. Понятие мотивации. Основные функции мотивации в сфере труда.
33. Основные факторы, которые побуждают работников к высокопродуктивному труду согласно концепции Ч. Бернарда.
34. Группа гигиенических факторов и мотивационные факторы теории Герцберга.
35. Основные требования, на которых должна базироваться система мотивации труда на уровне организации.
36. Модель мотивации через потребности.
37. Эволюция мотивационных теорий по процессному признаку.
38. Модель комплексной теории мотивации Портера – Лоулера.
39. Эволюция мотивационных теорий по материальному признаку.
40. Эволюция мотивационных теорий по содержательному признаку.
41. Общепринятые современные прямые и непрямые экономические методы мотивации труда персонала организации.
42. Основные нематериальные стимулы труда персонала.
43. Основные средства повышения мотивации труда.
44. Понятие управленческой информации. Классификация информации.
45. Принципы информации. Уровни коммуникации. Направления коммуникации.
46. Понятие коммуникационного процесса. Модель процесса коммуникации.
47. Понятия обратной связи и шума.
48. Этапы коммуникации. Коммуникационные каналы.
49. Понятие контроля. Основные задания контроля.
50. Процесс контроля в организации.
51. Факторы, которые обуславливают диапазон контролирования.
52. Виды контроля. Управление по отклонениям.
53. Понятие решения. Классификация управленческих решений.
54. Этапы разработки, принятия и реализации управленческого решения.
55. Основные формы управленческих решений, которые принимаются на уровне организации.
56. Методы принятия управленческих решений.
57. Условия, которым должны отвечать управленческие решения.
58. Понятие руководства, лидерства, власти. Общие черты и отличия между руководителем и лидером.
59. Источники власти в организации и их влияние на стиль управления. Баланс власти в управлении.
60. Формы власти и управленческого влияния. Модель влияния руководителя на подчиненных работников.
61. Типы управленческого влияния в горизонтальных взаимоотношениях.
62. Понятие стиля управления. Поведенческий подход.
63. Классификация стилей управления. Характеристика стилей управления.
64. Факторы, которые влияют на поведение руководителя.
65. Приёмы, с помощью которых руководитель может влиять на путь или средства достижения целей. Стили управления.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуально-го задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:
для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);
- подготовка сообщений на практическом занятии и др. для формирования умений и навыков;
- подготовка сообщений по заданным темам;
- решение ситуационных (профессиональных) заданий;

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.
2. Рекомендуется письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).
3. Рекомендуется дать собственные комментарии прочитанному материалу, аргументацию своей интерпретации.
4. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, защите реферата, зачете.

Примерная тематика рефератов:

1. Классификация предприятий сервиса.
2. Механизм образования формальных и неформальных организаций.

3. Процесс проектирования организационных структур.
4. Организационная структура предприятия сервиса.
5. Мотивация сотрудников сервисного предприятия.
6. Технология контроля.
7. Функции управления в сервисе.
8. Индивидуальные стили принятия решений.
9. Благоприятный режим и условия труда на предприятии сервиса.
10. Художественное оформление интерьера рабочего кабинета.
11. Основные направления рациональной организации труда».
12. Стимулирования труда.
13. Управление процессами труда в сервисе.
14. Технология организации и проведения деловых совещаний.
15. Разработка типовой планировки комнаты совещаний и деловых встреч.
16. Схема комнаты совещаний и деловых встреч.
17. Методы ведения переговоров.
18. Типы конфликтов.
19. Модель конфликта.
20. Организация проведения деловых совещаний, переговоров, презентаций.
21. Сервис как объект управления.
22. Средства оргтехники, применяемые в сервисной фирме.
23. Особенности принятия решений на сервисном предприятии.
24. Методы принятия решений.
25. Модель влияния руководителя на подчиненных работников.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3
Основная литература		
1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020.— 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — ЭБС Юрайт.	2020	https://urait.ru/bcode/456053
2. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков.— 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — ЭБС Юрайт	2020	https://urait.ru/bcode/452688

3. Коргова, М. А. Менеджмент организации: учебное пособие для вузов / М. А. Коргова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10829-3. — ЭБС Юрайт	2020	https://urait.ru/bcode/455225
Дополнительная литература		
1. Тихомирова, О. Г. Менеджмент организации: теория, история, практика: учебное пособие / О. Г. Тихомирова, Б. А. Варламов. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 256 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005014-0.	2020	https://znanium.com/catalog/product/1057222
2. Доронина, Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления: учебник и практикум для вузов / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 233 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04568-0. — ЭБС Юрайт	2020	https://urait.ru/bcode/450483
3. Егоршин, А. П. Эффективный менеджмент организации: учебное пособие / А.П. Егоршин. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 388 с. — (Высшее образование). ISBN 978-5-16-013498-7.	2021	https://znanium.com/catalog/product/1220559

6.2. Периодические издания

1. Менеджмент сегодня.
2. Управление компанией.
3. Генеральный директор.
4. Делопроизводство.
5. Российский журнал менеджмента.
6. Лидерство и менеджмент.

6.3. Интернет-ресурсы

1. Сайт «Управление 3000» - URL: [http:// www.bizoffice.ru](http://www.bizoffice.ru)
2. Сайт «Энциклопедия экономиста» - URL: [http:// www.Grandars.ru](http://www.Grandars.ru)
3. Бизнес. Управление персоналом - URL: <http://www.grandars.ru/college/biznes/upravlenie-personalom.html>.
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru>;
5. Сайт научной библиотеки ВлГУ - URL: <http://library.vlsu.ru/>;
6. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus - URL: <http://www.scopus.com/>;
7. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - URL: webofscience.com.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной ра-

боты: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталированный ресурс ВлГУ).

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил К.Т.И. доцент каф. ТИС Профессор Доросенко М.И.

Рецензент

(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТИС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой

Тужова А.Т.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления: 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии

М.В. Краснова
(ФИО, подпись)