

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)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 07 » 06 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 – заочная (ускоренное обучение на базе СПО)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экс./зачет/зачет с оценкой)
1	6 / 216	6	6		177	Экзамен (27)
Итого	6 / 216	6	6		177	Экзамен (27)

## 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:** Дисциплина «Сервисная деятельность» опирается на знания дисциплин основной образовательной программы среднего профессионального образования.

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

		<p>оценке эффективности результатов деятельности предприятий сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</li> <li>• организовывать свой труд и труд подчиненных;</li> <li>• планировать производственно-хозяйственную деятельность в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей и осуществлять контроль качества процесса сервиса</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• приемами целеполагания и способами планирования и организации деятельности предприятий сферы туризма и сервиса;</li> <li>• навыками разработки стратегий развития предприятий и организаций туризма сервиса;</li> <li>• навыками оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах сервиса;</li> <li>• навыками управления коллективом.</li> </ul>
--	--	--

#### 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	1	20	2	2		10	2/50%	
2	Тема 2. История развития менеджмента	1	20				12		
3	Тема 3. Законы, закономерности и принципы менеджмента.	1	20				14		
4	Тема 4. Внутренняя среда организации	1	20				16		Рейтинг-контроль 1
5	Тема 5. Организация и ее внешняя среда	1	21				16		
6	Тема 6. Организация как объект управления	1	21				16		
7	Тема 7. Функции и технологии менеджмента	1	21	2	2		18	2/50%	

8	Тема 8. Теоретические основы мотивации	1	21				18		Рейтинг-контроль 2
9	Тема 9. Управленческие решения	1	22				14		
10	Тема 10. Информация и коммуникация в менеджменте	1	22				12		
11	Тема 11. Руководство и лидерство	1	22	2	2		14	2/50%	
12	Тема 12. Ответственность и этика в менеджменте	1	22				17		Рейтинг-контроль 3
Всего за 1 семестр:			216	6	6		177	6 (50%)	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			216	6	6		177	6 (50%)	Экзамен (27)

### **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

#### **Тема 1. Сущность, роль и методологические основы менеджмента**

Понятие менеджмента, как специфической сферы человеческой деятельности. Цель, предмет, задания менеджмента. Составные элементы менеджмента, как системы. Три основных инструмента менеджмента. Что обеспечивает менеджмент. Прямая и обратная связь управляющей и управляемой систем. Главные сферы, которые обеспечивают специфическое действие менеджмента. Подходы к определению сущности и роли понятий управления и менеджмента. Общность и различия понятий «управления», и «менеджмент». Основные различия между понятиями «менеджер» и «предприниматель». Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении. Уровни управления в организации. Звенья системы управления.

#### **Тема 7. Функции и технологии менеджмента**

Понятие функции. Функции менеджмента. Основные и частичные функции. Классификация функций менеджмента по признаку их места в менеджменте. Процесс менеджмента. Составные части менеджмента. Принципиальная схема процесса менеджмента организации. Принципиальная схема взаимосвязи и взаимодействия функций менеджмента в процессе управления организацией. Классификация технологий в менеджменте.

#### **Тема 11. 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. Модель влияния руководителя на подчиненных работников. Типы управленческого влияния в горизонтальных взаимоотношениях. Понятие стиля управления. Поведенческий подход. Классификация стилей управления. Характеристика стилей управления. Соотношение положений теории «Х» и «У» по Мак-Грегору. Ситуационный подход – Модель Фидлера. Факторы, которые влияют на поведение руководителя. Базовые системы стиля лидерства Лайкерта. Подход «путь – цель» Митчела и Хауса. Приемы с помощью которых руководитель может влиять на путь или средства достижения целей. Стили управления.

### **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине**

#### **Тема 1. Сущность, роль и методологические основы менеджмента**

Практическое занятие. Круглый стол «Менеджмент – это наука, искусство или практическая деятельность».

### **Тема 7. Функции и технологии менеджмента**

Практическое занятие. Сравнительная характеристика основных функций организации и различных типов классификаций технологий.

### **Тема 11. Руководство и лидерство**

Практическое занятие. Сравнительная характеристика особенностей различных стилей лидерства.

## **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 № 1,7,11);*

– *Анализ ситуаций (темы № 7);*

*Другое:*

– *Семинар в формате круглого стола (темы № 1, 10)*

– *Работа в малых группах (11).*

– *Защита индивидуальных заданий в формате кругло стола (темы № 1).*

## **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. Этапы развития управленческой науки.
2. Современные подходы к управлению: системный, процессный, ситуационный, бихевиористский.
3. Особенности управления организацией до 1990 г.
4. Инструменты менеджмента.
5. Американская модель управления
6. Японская модель управления
7. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении.
8. Законы менеджмента.
9. Закономерности менеджмента.
10. Принципы административного управления А. Файоля.
11. Принципы, предложенные Г. Фордом.
12. Принципы продуктивности, предложенные В. Эмерсоном.
13. Этапы развития менеджмента.
14. Основные школы менеджмента.
15. Современные подходы к управлению.

### **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: тестирование

1. Предмет менеджмента как науки:
  - а) обеспечение нормального функционирования производственной системы;
  - б) действия и отношения людей в процессе управления;
  - в) оптимизация работы аппарата управления.
  - г) нет верного ответа
2. Назовите предмет труда управленческого персонала:
  - а) управленческие решения;
  - б) информация;
  - в) коллективный труд;
  - г) организация производства.
3. Подход, не относящийся к трем общепризнанным подходам к управлению:
  - а) системный;
  - б) ситуационный;
  - в) процессный;
  - г) поведенческий.
4. Выберите одну из общих функций управления:
  - а) коммуникации;
  - б) мотивация;
  - в) принятие решений;
  - г) нормирование.
5. Назовите выраженную отличительную черту менеджмента как науки:
  - а) «эмпирическое» происхождение;
  - б) разнородный характер охватываемых вопросов;
  - в) быстро «меняющиеся» теоретические основы;
  - г) нацеленность на практическое использование.
6. Какой из перечисленных факторов относится к внутренней среде организации:
  - а) миссия;
  - б) структура;
  - в) стратегия;
  - г) инвестиции.
7. Перечислите основные функции управления:
  - а) Планирование, контроль.
  - б) Планирование, организация, мотивация, контроль.
  - в) Организация, мотивация.
  - г) Организация, мотивация, контроль.
8. Определение цели:
  - а) прогнозируемый результат;
  - б) необходимый общий результат;
  - в) желаемый конечный результат;
  - г) количественно выраженный и достижимый рубеж.
9. Определение задачи:
  - а) цель, соподчиненная общей цели предприятия;
  - б) проблема, подлежащая решению;

- в) комплекс должностных обязанностей;
- г) определенная работа, подлежащая выполнению установленным способом в оговоренные сроки.

10. Назовите фактор, существенно влияющий на величину трудозатрат:

- а) потребности;
- б) ценностная ориентация;
- в) способности;
- г) тип высшей нервной деятельности

11. Назовите фактор, имеющий строго определенные градации:

- а) потребности;
- б) ценностная ориентация;
- в) способности;
- г) тип высшей нервной деятельности.

12. К менеджерам высшего звена относятся:

- а) Начальник отдела кадров.
- б) Главный бухгалтер.
- в) Акционеры.
- г) Начальник производственного цеха.

13. Факторы, влияющие на процесс формирования структуры управления:

- а) Внешняя среда организации.
- б) Внутренняя среда организации.
- в) Показатели прибыли.
- г) Формы и системы оплаты труда.

14. Какая из перечисленных теорий мотивации не относится к содержательным теориям:

- а) Теория Абрахама Маслоу.
- б) Модель Портера Лоулера.
- в) Теория Фредерика Герцберга.
- г) Теория Дэвида Макклеланда.

### **Рейтинг - контроль 3: тестирование**

1. Перечислите разновидности дивизиональных структур:

- а) продуктовая, ориентированная на потребителя, дифференцированная;
- б) продуктовая, ориентированная на потребителя, региональная;
- в) продуктовая, дифференцированная, региональная;
- г) ориентированная на потребителя, региональная, дифференцированная.

2. Какая структура, наиболее рациональная при выпуске нескольких видов продукции:

- а) ориентированная на потребителя;
- б) линейно-функциональная;
- в) продуктовая;
- г) региональная.

3. Какие организационные структуры являются более адаптивными к изменениям рынка?

- а) Линейно-функциональная.
- б) Линейно-штабная.
- в) Продуктовая.
- г) Сетевая.

4. Назовите недостаток дивизиональных структур:

- а) нарушение принципа единоначалия;
- б) дублирование работ;



- в) сложный путь принятия решений;
- г) большие затраты на содержание.

17. Какой фактор, определяет степень централизации управления:

- а) масштабы деятельности;
- б) разнообразие деятельности;
- в) сложность деятельности;
- г) личные качества руководителя.

5. Какие руководители предприятия занимаются контролем:

- а) руководители производственных подразделений;
- б) все руководители;
- в) работники службы контроля качества продукции;
- г) весь управленческий персонал.

6. Перечислите виды контроля:

- а) предварительный, текущий, заключительный;
- б) предварительный, текущий, оперативный;
- в) предварительный, оперативный, заключительный;
- г) оперативный, текущий, заключительный.

7. Какие объекты находятся вне сферы предварительного контроля:

- а) материалы;
- б) финансовые средства;
- в) коммуникации;
- г) рабочая сила.

8. Назовите характеристику эффективного контроля:

- а) ориентация на результаты;
- б) точность;
- в) конструктивный характер;
- г) непрерывность

9. Какая из человеческих потребностей является главной по теории мотивации Д.

Макклелланда?

- а) Успех.
- б) Деньги.
- в) Свобода.
- г) Безопасность.

10. Лидер — это:

- а) человек, способный использовать все имеющиеся источники власти для превращения созданного для других видения реальности;
- б) человек, обладающий большой харизмой;
- в) человек, помогающий людям полностью раскрывать их способности, умеющий создавать идеал и стремиться к нему;
- г) все ответы верны.

11. Власть — это:

- а) возможность влиять на других;
- б) специфическое воздействие на подчиненных;
- в) совокупность способов воздействия на подчиненных;
- г) любое влияние на людей.

12. Поступательное движение личности в какой-либо сфере деятельности, изменение навыков, способностей, квалификационных возможностей и размеров вознаграждения, связанных с деятельностью, называется в менеджменте термином:

- а) «самоменеджмент»;
- б) «повышение квалификации»;
- в) «маркетинг личности»;
- г) «деловая карьера».

13. Жизненный цикл организации — это:

а) совокупная длительность процессов создания и использования продукта определенного вида от исследования возможности его производства до прекращения использования;

б) продолжительность времени от момента зарождения инвестиционной идеи до момента ее полной реализации или ликвидации объекта;

в) совокупность стадий, через которые проходит организация за период своего функционирования: рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение.

г) нет правильного ответа

14. Повышению эффективности использования кадровых ресурсов способствует:

а) поведенческий подход в управлении персоналом

б) использование плоских организационных структур управления

в) использование организационных интеграций типа «стратегический альянс»

г) снижение издержек на оплату труда персонала

15. Какие из перечисленных показателей относятся к основным показателям эффективности организации:

а) абсолютные показатели

б) относительные показатели

в) структурные показатели

г) все вышеперечисленные

### Вопросы к экзамену

1. Сущность менеджмента, определение основных понятий.
2. Общность и отличие понятий «управление», «менеджмент».
3. Понятия «менеджер», «предприниматель».
4. Главные сферы специфической деятельности менеджмента. Прямая и обратная связь управляющей и управляемой систем.
5. Основные законы менеджмента и их содержание.
6. Основные закономерности менеджмента.
7. Основные принципы менеджмента.
8. Этапы развития менеджмента как науки.
9. Основные положения различных школ менеджмента.
10. Внутренние ситуационные переменные организации.
11. Взаимосвязь внутренних переменных организации.
12. Характеристики внешней среды.
13. Понятие и факторы среды прямого воздействия.
14. Понятие и факторы среды косвенного воздействия.
15. Основные виды организаций и их классификация.
16. Основные признаки организаций и их назначение.
17. Принципы построения новой организации.
18. Классификация функций менеджмента по признаку их места в менеджменте.
19. Принципиальная схема процесса менеджмента организации.
20. Принципиальная схема взаимосвязей и взаимодействия функций менеджмента в процессе управления организацией.
21. Классификация планов, которые разрабатываются в организациях.
22. Этапы процесса стратегического планирования.
23. Классификация стратегий.
24. Разновидности и распределение организационных полномочий.
25. Сравнительная характеристика организационных структур.
26. Понятия мотивации. Функции мотивации.
27. Процесс контроля в организации.
28. Виды контроля.

29. Понятие и основные виды регулирования.
30. Принципиальная схема регулирования деятельности организации.
31. Этапы процесса регулирования деятельности организации.
32. Система современных экономических методов менеджмента.
33. Классификация организационно-распорядительных методов управления.
34. Организационно-распорядительные методы управления.
35. Классификация управленческих решений.
36. Методы принятия управленческих решений, которые основываются на эффективном и компетентном консультировании руководителя.
37. Методы моделирования для оптимизации управленческих решений.
38. Классификация информации. Принципы информации.
39. Понятие и виды уровней коммуникации. Направления коммуникации.
40. Понятие коммуникационного процесса, его модель.
41. Этапы коммуникации.
42. Стили управления.
43. Источники власти в организации. Баланс власти в управлении.
44. Соотношение положений теории «Х» и «У» по Мак-Грегору.
45. Понятия ответственности и этики.
46. Основные причины неэтичного поведения предприятий и менеджеров.
47. Критерии оценки экономической эффективности деятельности организации.
48. Показатели оценки социальной эффективности менеджмента. Оценка эффекта управления.
49. Основные показатели эффективности.
50. Показатели оценки деятельности в сфере менеджмента.

*Самостоятельная работа предполагает:*

- 1) Изучение источников информации, подбор материалов, составление плана и развёрнутого 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 рейтинг-контролю, экзамену.

### **Темы, вынесенные на самостоятельное изучение**

#### **Тема 2. История развития менеджмента**

Этапы развития менеджмента, как науки. Этапы развития управленческой науки. Хронология науки про управление. Особенности управления организацией до 1990 г. Основные школы менеджмента. Современные подходы к управлению: системный, процессный, ситуационный, бихевиористский. Организация, как открытая система. Периодизация основных проблем менеджмента и пути их решения.

#### **Тема 3. Законы, закономерности и принципы менеджмента**

Законы менеджмента и их содержание. Понятие закономерности. Закономерности менеджмента. Основные принципы теории менеджмента. Принципы административного управления А. Файоля. Принципы, предложенные Г. Фордом. Принципы продуктивности, предложенные В. Эмерсоном. Основные принципы менеджмента, которые применяются в условиях рыночной экономики. Основные положения, которые следует учитывать при разработке принципов менеджмента.

#### **Тема 4. Внутренняя среда организации**

Ситуационные переменные. Внутренние переменные организации. Цели (разнообразие целей, цели подразделений). Структура (разделение труда, сфера контроля, формальная координация). Задачи (категории задач в организации, характеристики задач). Технология (классификация технологий, стандартизация, механизация). Персонал (основные аспекты человеческой переменной в ситуационном подходе, факторы, влияющие на индивидуальное поведение и успешность деятельности человека, поведение людей в группах, поведение лидера). Взаимосвязь внутренних переменных.

#### **Тема 5. Организация и ее внешняя среда**

Внешняя среда организации. Характеристики внешней среды. 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.

#### **Тема 6. Организация как объект управления**

Понятие организации. Миссия, цели, задания организации. Основные виды организаций и их классификация. Основные признаки организации и их назначение. Жизненный цикл организации. Принципы построения новой организации. Законы жизни организации. Основные функции организационной культуры.

Понятие и методы организационного планирования. Понятие стратегии, стратегического планирования. Этапы процесса стратегического планирования. Классификация стратегий. Понятия оперативного планирования, бюджета организации, тактики и политики организации.

Понятие организации, как функции менеджмента. Понятие полномочий. Делегирование полномочий. Распределение организационных полномочий. Типовая схема процесса эффективной концепции передачи полномочий в организации. Положительные и отрицательные черты централизации и децентрализации управления. Понятие ответственности. Виды управленческой ответственности. Понятие и виды организационной структуры. Способы оценивания эффективности организационных структур управления. Определение эффективности организационной структуры.

Понятие и процесс контроля в организации. Факторы, которые обуславливают диапазон контролирования. Виды контроля. Управление по отклонениям.

Понятие регулирования. Функции контроля и регулирования. Основные виды регулирования. Принципиальная схема регулирования деятельности организации. Этапы процесса регулирования деятельности организации.

#### **Тема 8. Теоретические основы мотивации**

Понятие мотивации. Основные функции мотивации в сфере труда. Пирамида потребностей А. Маслоу. Основные факторы, которые побуждают работников к высокопродуктивному труду согласно концепции Ч. Бернарда. Подходы к мотивации В. Подмаркова. Основные группы трудовой мотивации А. Здравомыслова. Основные мотиваторы труда согласно теории Х. Йосихара. Основные группы потребностей Туган – Барановского. Основные мотиваторы продуктивного труда согласно теории А. Ручка и Н. Сакади. 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 экономические методы мотивации труда персонала организации. Общепринятые современные непрямые экономические методы мотивации труда персонала организации. Не денежные методы мотивации персонала. Модель теории мотивации Альдерфера. Основные нематериальные стимулы труда персонала. Основные средства повышения мотивации труда.

### **Тема 9. Управленческие решения**

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 10. Информация и коммуникация в менеджменте**

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 12. Ответственность и этика в менеджменте**

Понятия ответственности и этики. Виды ответственности. Преимущества и недостатки этики. Этичное поведение. Основные причины неэтичного поведения предприятий и менеджеров. Усилия по обеспечению этичного поведения менеджеров и предприятий

*Фонд оценочных средств для проведения 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 [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 252 с	2019		<a href="http://www.iprbookshop.ru/83144.html">http://www.iprbookshop.ru/83144.html</a> .
2. Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Удалова	2018		<a href="http://www.iprbookshop.ru/75214.html">http://www.iprbookshop.ru/75214.html</a> .

И.Б., Удалова Н.М., Машинская Е.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 256 с.			
Дополнительная литература			
1. Маслова Е.Л. Менеджмент в притчах, сказках и занимательных историях с комментариями [Электронный ресурс]/ Маслова Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 256 с.	2019		<a href="http://www.iprbookshop.ru/85689.html">http://www.iprbookshop.ru/85689.html</a>
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		<a href="https://bibli-online.ru/bcode/432216">https://bibli-online.ru/bcode/432216</a>
3. Маслова Е.Л. Менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Маслова Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2018.— 333 с.	2018		<a href="http://www.iprbookshop.ru/85255.html">http://www.iprbookshop.ru/85255.html</a>
4. Короткий С.В. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2018.— 241 с.	2018		<a href="http://www.iprbookshop.ru/72356.html">http://www.iprbookshop.ru/72356.html</a>
5. Герчикова И.Н. Менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Герчикова И.Н.— Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 511 с.	2017		<a href="http://www.iprbookshop.ru/81661.html">http://www.iprbookshop.ru/81661.html</a>

## 7.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mevgiz.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 типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.* Практические работы проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием: 305-5, 103-5, 304-5.

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

Рабочую программу составил к. пед. н. СМ Суханова В.А.

Рецензент  
(представитель работодателя) ТАУРБО СОЦ. Служба "жаш. директор" С. Селимова Ю.И.  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТЧС  
Протокол № 9 от 13.05.19 года  
Заведующий кафедрой Офар - Гурмова Л.С.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01 "Сервис"  
Протокол № 3 от 07.06.19 года  
Председатель комиссии Мелик Меликьян О.Р.  
(ФИО, подпись)