

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

« 28 » 08 \_\_\_\_\_ 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ**  
(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 (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
6	3 / 108	4	4		100	Зачет
Итого	3 / 108	4	4		100	Зачет

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** – 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 ВО

**Дисциплина** «Управление функциональным подразделением организации» относится к дисциплинам по выбору.

**Пререквизиты дисциплины:** «Менеджмент в туризме и сервисе», «Психология и конфликтология в организациях сферы услуг», «Сервисная деятельность».

## 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
<b>ОПК-2</b> способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> основные функции управления сервисной деятельностью. <b>Уметь:</b> осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью. <b>Владеть:</b> навыками осуществления основных функций управления сервисной деятельностью.
<b>ПКО-1</b> способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> особенности клиентских отношений, основные требования потребителей к сервисному продукту. <b>Уметь:</b> разрабатывать и совершенствовать клиентские отношения с учетом требований потребителей. <b>Владеть:</b> навыками разработки и совершенствования клиентских отношений с учетом требований потребителей.
<b>ПКО-2</b> способен организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> особенности организации работы исполнителей, принятия решений об организации сервисной деятельности. <b>Уметь:</b> организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности. <b>Владеть:</b> навыками организации работы исполнителей, принятия решений об организации сервисной деятельности.
<b>ПКР-18</b> способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> особенности управления процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг. <b>Уметь:</b> управлять процессом подготовки к участию в

конгрессно-выставочных услуг		мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг. <b>Владеть:</b> навыками управления процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг.
------------------------------	--	---

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 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 и, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Тема 1. Технология организации работ структурного подразделения компании	6	19	2	2		11	2 /50%	
2	Тема 2. Планирование деятельности структурного подразделения	6	19				11		
3	Тема 3. Основные элементы организации как процесса	6	19				11		Рейтинг контроль №1
4	Тема 4. Делегирование полномочий	6	20				11		
5	Тема 5. Мотивация персонала структурного подразделения	6	20				11		
6	Тема 6. Система коммуникаций организации	6	20				11		Рейтинг контроль №2
7	Тема 7. Контроль работы структурного подразделения	6	21				11		
8	Тема 8. Управленческие решения в структурном подразделении	6	21		2		11	1 /50%	



9	Тема 9. Функциональные подразделения в выставочной организации	6	21	2			12	1 /50%	Рейтинг контроль №3
<b>Всего за 6 семестр:</b>			<b>108</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>100</b>	<b>4 /50%</b>	<b>Зачет</b>
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>108</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>100</b>	<b>4 /50%</b>	<b>Зачет</b>

### 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 9. Функциональные подразделения в выставочной организации.

**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.

##### Содержание практического занятия 1:

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

#### Тема 8. Управленческие решения в структурном подразделении.

##### Содержание практического занятия 8:

1. Решение расчетно-графических задач по принятию управленческих решений в условиях риска и неопределенности.
2. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление функциональным подразделением организации» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Анализ ситуаций (тема № 8);
  - Интерактивные лекции (тема № 1, 9)
- Другое:
- Решение расчетно-графических задач (тема № 8);
  - Работа в малых группах (тема №8).

## **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.

### **Вопросы к рейтинг-контролю № 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.

### **Вопросы к рейтинг-контролю № 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.

### **Вопросы к рейтинг-контролю № 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.

#### **Вопросы к зачету:**

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.
25. Понятие полномочий. Разновидности организационных полномочий.
26. Делегирование полномочий. Распределение организационных полномочий.
27. Типовая схема процесса эффективной концепции передачи полномочий в организации.
28. Обстоятельства распределения организационных полномочий в организации.
29. Положительные и отрицательные черты централизации и децентрализации управления.
30. Понятие ответственности. Виды управленческой ответственности.
31. Должностная инструкция: понятие, структуры, виды и правила составления.
32. Проведение инструктажа работников подразделения.
33. Понятие мотивации. Основные функции мотивации в сфере труда.
34. Пирамида потребностей А. Маслоу.



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



### **Самостоятельная работа предполагает:**

- 1) Выполнение реферата, доклада, их презентации.
- 2) Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение научно-практического материала, по заданным вопросам.
- 3) Индивидуальные и коллективные консультации по практическим работам.
- 4) Выступление и оппонирование по практическим занятиям.

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

#### **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.

#### **Перечень вопросов самостоятельной работы:**

1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы.
2. Подготовка к практическим работам.
3. Анализ публикаций в периодических изданиях и материалах учебных пособий.
4. Сбор информации о работе сервисных организаций и отдельных ее подразделений.
5. Изучение различных видов инструктажа работников.
6. Сбор и анализ информации о качестве работы подразделения.
7. Проведение сравнительного анализа различных типов организационных структур управления.
8. Составление схемы структуры бизнес-плана.
9. Проведение сравнительного анализа видов контроля.
10. Оценка вариантов управленческого решения.
11. Оценка уровня общения и определение проблем общения.
12. Анализ конфликтных ситуаций в группе и определение причин их возникновения.
13. Составление схемы «Классификация предприятий сервиса».
14. Составление схемы «Механизм образования формальных и неформальных организаций».
15. Подготовка сообщения по теме «Процесс проектирования организационных структур».
16. Подготовка сообщения по теме по теме «Организационная структура предприятия сервиса».
17. Подготовка сообщения по теме «Мотивация путешествий».
18. Составление схемы «Мотивация путешествий».
19. Составление схемы «Технология контроля».
20. Составление конспектов по теме «Функции управления в сервисе».
21. Подготовка и оформление доклада на тему «Индивидуальные стили принятия решений».



22. Подготовка и оформление доклад на тему «Благоприятный режим и условия труда на предприятии сервиса».
23. Подготовка сообщения по художественному оформлению интерьера рабочего кабинета.
24. Подготовка сообщения на тему «Основные направления рациональной организации труда».
25. Подготовка сообщения на тему «Стимулирования труда».
26. Составление конспектов по теме «Управление процессами труда в сервисе».
27. Составление схемы «Технология организации и проведения деловых совещаний».
28. Разработка типовой планировки комнаты совещаний и деловых встреч.
29. Составление схемы комнаты совещаний и деловых встреч.
30. Подготовка сообщения на тему «Методы ведения переговоров».
31. Подготовка сообщения на тему «Типы конфликтов».
32. Составление схемы «Модель конфликта».
33. Подготовка сообщения по теме «Организация проведения деловых совещаний, переговоров, презентаций».
34. Подготовка сообщения по теме «Сервис как объект управления».
35. Подготовка доклада на тему «Средства оргтехники, применяемые в туристической фирме».
36. Подготовка сообщения по художественному оформлению интерьера рабочего кабинета.

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. 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		<a href="https://urait.ru/bcode/456053">https://urait.ru/bcode/456053</a>
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		<a href="https://urait.ru/bcode/452688">https://urait.ru/bcode/452688</a>



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		<a href="https://urait.ru/bcode/455225">https://urait.ru/bcode/455225</a>
Дополнительная литература			
1. 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		<a href="https://urait.ru/bcode/450483">https://urait.ru/bcode/450483</a>
2. Милл Роберт Кристи Управление рестораном [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом»/ Милл Роберт Кристи— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 536 с.— ЭБС «IPRbooks»	2017		<a href="http://www.iprbookshop.ru/81705.html">http://www.iprbookshop.ru/81705.html</a>
3. Анцупов А.Я. Социально-психологическая оценка персонала [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом», «Менеджмент организации», «Психология»/ Анцупов А.Я., Ковалев В.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 391 с.— ЭБС «IPRbooks»	2017		<a href="http://www.iprbookshop.ru/81561.html">http://www.iprbookshop.ru/81561.html</a>

## 7.2. Периодические издания

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

## 7.3. Интернет-ресурсы

1. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
2. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
3. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия
4. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
5. [www.bizoffice.ru](http://www.bizoffice.ru) Сайт «Управление 3000».
6. [www.Grandars.ru](http://www.Grandars.ru). Сайт «Энциклопедия экономиста».
7. [www.grandars.ru/college/biznes/upravlenie-personalom.html](http://www.grandars.ru/college/biznes/upravlenie-personalom.html) Бизнес. Управление персоналом.

## 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: Microsoft Office.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис  
Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил К.Т.Н., доцент каф. ТиС Веретенкова И.Н. Шафиев

Рецензент

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТиС

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой Тупова Л.Р.  
(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 Зрессова Е.Б.  
(ФИО, подпись)