Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра «Экономика и управление»

Утверждаю:
Председатель Ученого Совета
Курганского филиала
ОУП ВО «АТиСО»
_____ В.Г.Роговая
Протокол № 3 от 27.11.2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Менеджмент в сервисе

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Форма обучения: очная

Цикл дисциплин: Б1.Б.14

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 5 /180

Вид учебной работы	**Часы**	**Семестры**							
		1 курс		2 курс					
		1	2	3	4				
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	72				72				
Лекции	28				28				
Лабораторные работы	-				-				
Практические занятия:	44				44				
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)									
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	20 (28 %)				20				
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	72				72				
Курсовая работа: (КР)	+				+				
Курсовой проект: (КП)	-				-				
Контрольная работа	-				-				
Вид промежуточной аттестации (экзамен):	36/экзамен				36				
Общая трудоемкость дисциплины	5				5				

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи с применением ФГОС ВО 43.03.01 „Сервис"

Протокол заседания кафедры № 4 от « 23 » декабря 20 15 г.
Заведующий кафедрой Дудник А.В. / /

Рабочая программа утверждена на 20 16 / 20 17 учебный год со следующими изменениями:

Программа перепотрена и утверждена на 2016-2016 учебный год в связи с изменением списка рекомендуемой литературы.

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 20 16 г.
Заведующий кафедрой Дудник А.В / /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от «_____»_____ 20_ г.
Заведующий кафедрой

_____/_____/

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.01 «Сервис»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:
Дудник Алексей Вячеславович /_____/

Программа утверждена на заседании кафедры «Экономика и управление»

Протокол №_____4_____ «_23_» _декабря_ 201_5_ г.

Заведующий кафедрой
Дудник Алексей Вячеславович /_____/

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.Б.14

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» относится к базовой части профессионального цикла по подготовке бакалавров по направлению «Сервис».

Курс менеджмента в сервисе базируется на таких дисциплинах, как: «Экономика», «Математическое моделирование», «Сервисология», «Сервисная деятельность» и др.

Освоение менеджмента необходимо как предшествующее для следующих дисциплин: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Этикет делового общения».

В результате освоения курса «Менеджмент в сервисе» студент должен обладать знаниями, умениями и компетенциями в области управления организацией сервиса.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины - формирование у студентов основополагающих знаний о формальных организациях в сфере сервиса и управлении ими.

Задачи курса:

- обучить студентов теоретическим, методологическим, методическим основам управления организацией;

- привить навыки и умение анализировать ситуацию и среду функционирования организации;

- научить принимать эффективные управленческие решения.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: ОК – 3, ОК – 4, ПК – 1.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

ОК-3 «способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия»;

ОК-4 «способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия»;

ПК-1 «готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса».

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	**Образовательный результат** (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-3	Знать основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса
ОК-4	Знать систему менеджмента
ПК-1	Знать основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	**Образовательный результат** (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-3	Уметь логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь
ОК-4	Уметь находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов
ПК-1	Уметь организовывать деятельность предприятий сервиса

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	**Образовательный результат** (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-3	Владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь
ОК-4	Владеть навыками менеджмента в сервисе
ПК-1	Владеть умением орбеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции									Общее количество компетенций
			общекультурные		общепрофессиональные			профессиональные				
Р1	**Методологические основы менеджмента**	**34**	**ОК-3 ОК-4**									**0,94**
Т1.1	Природа и научная база менеджмента	12	ОК-4									0,33
Т1.2	Система управления предприятием	10	ОК-4									0, 28
Т1.3	Среда организации	12	ОК-3 ОК-4									0,33
Р2	**Функции менеджмента**	**58**	**ОК-3 ОК-4**					**ПК-1**				**1,61**
Т2.1	Стратегический менедж-мент и планирование	26	ОК-4									0,72
Т2.2	Организация как функция управления	14	ОК-3 ОК-4					ПК-1				0,39
Т2.3	Мотивация в системе менеджмента	12	ОК-3									0,33
Т2.4	Организация контроля за деятельностью подчиненных	6	ОК-3									0,17
Р3	**Связующие процессы в менеджменте**	**24**	**ОК-3 ОК-4**					**ПК-1**				**0,67**
Т3.1	Принятие управленческих решений	10	ОК-3 ОК-4					ПК-1				0,28
Т3.2	Коммуникации и деловое общение в менеджменте	14	ОК-3 ОК-4									0,39
Р4	**Российский и зарубеж-ный менеджмент в сфере сервиса**	**28**	**ОК-4**									**0,78**
Т4.1	Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций	14	ОК-17									0,39
Т4.2	Развитие менеджмента в сфере сервиса в России	14	ОК-17									0,39
	Экзамен	**36**	**ОК-10 ОК-17**					**ПК-1**				**1,00**
Итого:		**180**	**180**					**ПК-1**				**5,00**

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование тем	Количество часов			
		Всего	В том числе		
			лекции	практика	самостоятел. работа
Р1	**Методологические основы менеджмента**	**34**	**8**	**8**	**18**
Т1.1	Природа и научная база менеджмента	12	2	2	8
Т1.2	Система управления предприятием	10	4	2	4
Т1.3	Среда организации	12	2	4	6
Р2	**Функции менеджмента**	**58**	**16**	**18**	**24**
Т2.1	Стратегический менеджмент и планирование	26	8	10	8
Т2.2	Организация как функция управления	14	4	4	6
Т2.3	Мотивация в системе менеджмента	12	2	4	6
Т2.4	Организация контроля за деятельностью подчиненных	6	2	-	4
Р3	**Связующие процессы в менеджменте**	**24**	**4**	**10**	**10**
Т3.1	Принятие управленческих решений	10	2	4	4
Т3.2	Коммуникации и деловое общение в менеджменте	14	2	6	6
Р4	**Российский и зарубежный менеджмент в сфере сервиса**	**28**	**-**	**8**	**20**
Т4.1	Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций	14	-	4	10
Т4.2	Развитие менеджмента в сфере сервиса в России	14	-	4	10
	Экзамен	**36**			**36**
	Итого:	**180**	**28**	**44**	**108**

6.2 Содержание лекционных занятий

Р 1 Методологические основы менеджмента

Тема 1.1 Природа и научная база менеджмента

Характерные черты управленческой деятельности, социальный, экономический, организационный аспекты управления. Понятие, сущность, значение менеджмента. Связь с другими науками. Эволюция науки управления: школа научной организации управления, школа административного управления, школа человеческих отношений, бихевиористская школа, школа науки управления. Основные подходы в менеджменте: процессный, системный, ситуационный. Менеджмент как процесс: планирование, организация, мотивация, контроль; связующие процессы: принятие решений; коммуникации; менеджмент как система; ситуационный подход в менеджменте.

Тема 1.2 Система управления предприятием

Сущность системного подхода в управлении: понятие, элементы системы; внешняя среда; закрытые и открытые системы; прямая связь; обратная связь. Подсистемы системы менеджмента: субъект управления; объект управления. Основные элементы субъекта управления: цели менеджмента; принципы менеджмента; методы управления; общие и специальные функции менеджмента, виды менеджмента; организационные структуры управления; персонал управления; техника и технологии в менеджменте; информация в управлении.

Тема 1.3 Среда организации

Понятие среды организации, ее внешняя и внутренняя среда. Микросреда и ее составляющие: организация управления, производство, маркетинг, кадры, финансы, организационная культура. Мезосреда организации: потребители, поставщики, конкуренты. Основные элементы макросреды организации: экономические, социальные, политические, правовые, технологические, природно-климатические.

Р 2 Функции менеджмента

Тема 2.1Стратегический менеджмент и планирование

Понятия стратегического управления и стратегического планирования. Процесс стратегического планирования. Миссия и цели организации; дерево целей. Стратегический анализ среды организации: внешней и внутренней; модель 5-ти сил конкуренции; профиль конкурентных преимуществ; SWOT-анализ. Определение и выбор стратегических альтернатив; типовые модели определения стратегий (М.Портера, И.Ансоффа, БКГ). Разработка и реализация перспективных и текущих планов.

Тема 2.2 Организация как функция управления

Организационный менеджмент. Методы распределения полномочий. Технологии и критерии правильного делегирования полномочий. Построение организационных структур; понятие и основные элементы организационной структуры управления: звенья, связи, уровни. Виды организационных структур управления: адаптивная и механистическая структуры; линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная, проектная. Нормы управляемости.

Тема 2.3 Мотивация в системе менеджмента

Эволюция мотивации. Содержательные теории мотивации: теория Маслоу; теория потребностей Мак-Клелланда; двухфакторная теория Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания; теория справедливости; модель Портера-Лоулера. Система мотиваций, материальная и нематериальная мотивация.

Тема 2.4 Организация контроля за деятельностью подчиненных

Понятие и роль контроля в управлении. Виды контроля. Процесс контроля. Поведенческие аспекты контроля. Характеристики эффективности контроля. Контроллинг как система управления учетом и планированием.

Р 3 Связующие процессы в менеджменте

Тема 3.1 Принятие управленческих решений

Понятие и типология управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений. Факторы, влияющие на процесс принятия

управленческих решений.

Тема 3.2 Коммуникации и деловое общение в менеджменте

Понятие и виды коммуникации в управлении. Процесс коммуникации. Межличностные коммуникации. Организационные коммуникации.

Этика делового общения и психология менеджмента: этика; этика труда; этикет делового человека. Управление конфликтами: понятие и типы конфликтов, их причины; модель конфликтного процесса; последствия конфликта; способы управления конфликтом.

Р 4 Российский и зарубежный менеджмент в сфере сервиса

Тема 4.1 Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций

Американская, японская, европейская модели менеджмента: функции, принципы, особенности управления в сфере сервиса. Возможности и пути использования зарубежного опыта в России.

Тема 4.2 Развитие менеджмента в сфере сервиса в России

История развития и специфика менеджмента в России. Перспективы участия России в мировых макроэкономических процессах. Использование мировых информационных ресурсов в менеджменте. Особенности менеджмента различных отраслей сферы сервиса.

6.3 Содержание практических занятий

Тема 1.1 Природа и научная база менеджмента

Семинар 1 Сущность и эволюция менеджмента

Характерные черты управленческой деятельности.

Понятие, сущность, значение менеджмента.

Связь менеджмента с другими науками.

Эволюция науки управления:

- школа научной организации управления;
- школа административного управления;
- школа человеческих отношений;

- бихевиористская школа;

- школа науки управления.

Основные подходы в менеджменте:

- процессный;

- системный;

- ситуационный.

Тема 1.2 Система управления предприятием

Семинар 2 Менеджмент как система

Сущность системного подхода в управлении.

Виды систем.

Подсистемы системы менеджмента.

Основные элементы субъекта управления.

Тема 1.3 Среда организации

Практическая работа 1

Анализ влияния факторов внешней среды на конкретную организацию

Тема 2.1Стратегический менеджмент и планирование

Практическая работа 2

Формирование миссии и построение дерева целей для конкретной организации.

Тема 2.2 Организация как функция управления

Практическая работа 3

Построение организационной структуры управления конкретной организации.

Тема 2.3 Мотивация в системе менеджмента

Семинар 3 Современные теории мотивации

Эволюция мотивации.

Содержательные теории мотивации:

- теория Маслоу;

- теория потребностей Мак-Клелланда;

- двухфакторная теория Герцберга.

Процессуальные теории мотивации:

- теория ожидания;

- теория справедливости;

- модель Портера-Лоулера.

Тема 3.1 Принятие управленческих решений

Практическая работа 4

Деловая игра: «Алгоритм решения управленческих проблем»

Тема 3.2 Коммуникации и деловое общение в менеджменте

Семинар 4 Процесс и виды коммуникации

Понятие и виды коммуникации в управлении.

Процесс коммуникации.

Барьеры на пути межличностных коммуникаций и пути их преодоления.

Проблемы и пути их решения в организационных коммуникациях.

Роль слухов в управленческих коммуникациях

Семинар 5 Этика делового общения

Этика делового общения:

- нормы обращения, приветствия, знакомства;

- деловые отношения, культура делового протокола, культура телефонного разговора;

- внешний облик, манеры поведения, культура речи.

Суть системного подхода к изучению влияния культуры на развитие менеджмента.

Модели Хофстида, Лэйна и Дистефано; Оучи.

Семинар 6 Управление конфликтами

Понятие и причины конфликтов.

Модель конфликтного процесса.

Последствия конфликта и их роль:

- функциональные последствия конфликта;

- дисфункциональные последствия конфликта.

Способы управления конфликтом:

- структурные;

- межличностные.

Тема 4.1 Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций

Семинар 7 Американская, японская, европейская модели менеджмента: функции, принципы, особенности управления

Американская модель менеджмента.

Японская модель менеджмента.

Европейская модель менеджмента.

Особенности управления сервисными организациями за рубежом.

Возможности и пути использования зарубежного опыта в России.

Практическая работа 5

Сравнительный анализ зарубежных моделей менеджмента.

Тема 4.2 Развитие менеджмента в сфере сервиса в России

Семинар 8 Особенности современной российской экономики и необходимость совершенствования организации управления в сфере сервиса в России

История развития менеджмента в России.

Причины ожидаемого спада макроэкономической активности.

Особенности современной российской экономики.

Перспективы участия России в мировых макроэкономических процессах.

Особенности менеджмента различных отраслей сферы сервиса.

6.5 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1 Р1 Т1.1 Природа и научная база менеджмента	8	Выступление на семинаре, защита реферата
		С1 Р1 Т1.2 Система управления предприятием	4	Опорный конс-пект терминов
		С1 Р2 Т2.3 Мотивация в системе менеджмента	2	Выступление на семинаре, защита

				реферата
		С1 Р2 Т2.4 Организация контроля за деятельностью подчиненных	4	Глоссарий по Р2
		С1 Р3 Т 3.2 Коммуникации и деловое общение в менеджменте	4	Выступление на семинаре, защита реферата
С2	Изучение разделов, тем дисциплины, не вошедших в лекционный курс	С1 Р4 Т4.1 Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций	2	Защита реферата
		С2 Р4 Т4.2 Развитие менедж-мента в сфере сервиса в России	4	Конспект по теме, защита реферата
С3	Подготовка к аудиторным (практическим) занятиям	С3 Р1 Т1.3 Среда организации	2	Обзор социально-экономической ситуации в регионе
		С3 Р2 Т2.1 Стратегический менеджмент и планирование	4	Характеристика объекта исследо-вания
		С3 Р2 Т2.2 Организация как функция управления	2	Функциональнаяхар актеристика объекта исследования
		С3 Р3 Т3.1 Принятие управленческих решений	2	Выполнение и защита практи-ческих заданий
		С3 Р4 Т4.1 Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций	4	Домашнее задание по сбору дополнительной информации по теме
С4	Выполнение курсовых работ	С4 Р1 Т1.3 Среда организации	4	Защита курсовой работы
		С4 Р2 Т2.1 Стратегический менеджмент и планирование	4	
		С4 Р2 Т2.2 Организация как функция управления	4	
		С4 Р2 Т2.3 Мотивация в системе менеджмента	4	
		С4 Р3 Т3.1 Принятие управленческих решений	2	
		С4 Р3 Т3.2 Коммуникации и деловое общение в менеджменте	2	
		С4 Р4 Т4.1 Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций	4	
		С4 Р4 Т4.2 Развитие менедж-мента в сфере сервиса в России	6	
	Экзамен		36	
Итого:			**108**	

6.5.1 Курсовые работы по дисциплине

Тематика курсовых работ:

1 Специфика менеджмента в сфере услуг

2 Менеджмент автотранспортного предприятия

3 Менеджмент в туристическом бизнесе

4 Менеджмент в гостиничном бизнесе

5Менеджмент в сфере гостеприимства

6 Менеджмент в сфере образования

7 Менеджмент финансово-кредитного учреждения

8 Менеджмент в рекламном бизнесе

9 Менеджмент медицинских учреждений

10 Менеджмент в сфере ЖКХ

11 Менеджмент учреждений культуры

12 Менеджмент учреждений физической культуры и спорта

6.5.2 Рефераты

1 Школа научной организации управления.
2 Школа административного управления.
3 Школа человеческих отношений.
4 Бихевиористская школа.
5 Школа науки управления.
6 Эволюция мотивации
7 Материальная мотивация
8 Виды нематериальных вознаграждений
9 Барьеры на пути межличностных коммуникаций и пути их преодоления
10 Проблемы и пути их решения в организационных коммуникациях
11 Роль слухов в управленческих коммуникациях
12 Природа организационного конфликта
33 Стадии развития конфликтов
44 Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта
15 Социальная роль бизнеса в обществе
16 Этика в современном бизнесе
17 Нормы делового общения
18 Формирование организационной культуры
19 Влияние культуры на организационную эффективность
20 Управление организационной культурой
21 Кодекс корпоративного поведения

22 Американская модель менеджмента.

23 Японская модель менеджмента: функции, принципы, особенности управления.

24 Европейская модель менеджмента: функции, принципы, особенности управления.

25 История развития менеджмента в России

26 Роль информатизации общества

27 История формирования единого информационного пространства

28 Особенности современной российской экономики и необходимость совершенствования организации управления в России

29 Особенности менеджмента различных отраслей сферы сервиса в России.

30 Особенности управления сервисными организациями за рубежом.

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

<table>
<tr><td>№</td><td>Наименование</td><td colspan="7">Содержание</td></tr>
<tr><td rowspan="3">1</td><td rowspan="3">Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии)</td><td colspan="7">Распределение баллов за 5 семестр</td></tr>
<tr><td>Вид УР:</td><td>Посещение лекций</td><td>Посещение практических занятий (активность)</td><td>Рубежный контроль (тестирование)</td><td>НИРС</td><td>Курсовая работа</td><td>Экзамен</td></tr>
<tr><td>Балльная оценка: Max 100 баллов</td><td>1балл*14 14баллов</td><td>(1-3) балла*13 От 13 до 39 баллов</td><td>Максимум 5 баллов в зависимости от результата</td><td>Максимум 10 баллов</td><td>Максимум 12 баллов в зависимости от результата</td><td>Максимум 20 баллов в зависимости от результата</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и экзамена</td><td colspan="7">менее 60 баллов – неудовлетворительно;
60…79 – удовлетворительно;
80…90 – хорошо;
91…100 – отлично.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине</td><td colspan="7">Для допуска к промежуточной аттестации (экзамену) обучающийся должен набрать по итогам текущего контроля не менее 50 баллов, выполнить все практические занятия и защитить курсовую работу.
Для получения экзаменационной оценки по дисциплине «автоматом» обучающемуся необходимо набрать не менее 60 баллов и получить оценку «удовлетворительно».</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Формы и виды учебной работы</td><td colspan="7">В случае, если к промежуточной аттестации набрана сумма баллов менее 50 баллов, обучающемуся необходимо набрать недостающее</td></tr>
</table>

	для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) обучающихся для получения недостающих баллов в конце семестра	количество баллов за счет выполнения дополнительных занятий до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических занятий. Формы дополнительных занятий: - выполнение заданий по пропущенным практическим занятиям (1-3 балла за каждое занятие); - прохождение рубежного контроля (баллы в зависимости рубежа). Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за расхождения в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.

7.2 Контрольные оценочные средства

Тесты для рубежного контроля

1. Базовыми элементами процесса коммуникации в менеджменте являются:

1 отправитель
2 сообщение
3 пользователь
4 обмен информацией
5 канал

2. Борьба за лидерство и распределение ролей между членами группы относится к такой стадии развития группы, как…

1 внутригрупповой конфликт
2 начальная стадия формирования
3 обеспечение сплоченности членов группы
4 стадия наивысшей работоспособности и производительности

3. В менеджменте выделяют следующие виды коммуникаций:

1 межуровневые
2 диагональные
3 многоуровневые
4 межличностные

4. Возникновение раннего менеджмента связывается с…

1 проведением управленческих экспериментов в Хоторне
2 началом ведения племенами людей оседлого образа жизни
3 разработкой Ф. Тейлором концепции научного управления
4 переходом от мануфактур к машинному производству

5. В рамках поведенческой теории лидерства К. Левина инициатива подчиненных при либеральном стиле управления…

1 полностью передается подчиненным
2 допускается
3 пресекается
4 поощряется и используется

6. В результате внутриорганизационных кадровых перестановок, на которые было потрачено 45 тыс. рублей (в том числе на создание новой должности – 15 тыс. рублей, на закупку оргтехники – 20 тыс. руб.), прибыль организации в этом месяце выросла на 50 тыс. рублей. Таким образом, эффективность принятого в данном месяце в области управления кадрами управленческого решения составила (в процентах)

10 35 50 61 90 111

7. В теории менеджмента к функциям менеджмента по А. Файолю относятся…

1 планирование

2 организация

3 формулировка целей

4 управленческие коммуникации

8. Для организации характерно такое свойство системы, как…

1 цикличность

2 децентрализация

3 дуализм

4 единство главной цели для всех элементов

9. К общим функциям менеджмента, характеризующим содержание управленческого труда, относятся …

1 распорядительство, организация, координация

2 планирование, контроль

3 планирование, организация производства, реализация товаров

4 подготовка производства, оперативное управление, координация

10. К основным видам контроля по стадиям осуществления относятся…

1 предварительный

2 финансовый

3 текущий

4 фактический

11. К основным положениям школы научного управления можно отнести…

1 усиление разработки социальных аспектов трудовых ресурсов

2 единство распорядительства

3 нормирование труда

4 научный подход к подбору и обучению персонала

12. Основателем бюрократической доктрины в теории менеджмента был…

1 М. Вебер

2 Ф. Тейлор

3 А. Файоль

4 А. Смит

13. Согласно теории «Х» Д. Макгрегора в характеристике лидерского поведения, руководитель использует по отношению к работникам _____ стиль управления.

1 бюрократичный

2 либеральный

3 авторитарный

4 демократичный

14. Способность оказывать влияние на отдельные личности и группы, направляя их усилия на достижение целей организации, в менеджменте называется…

1 руководством

2 лидерством

3 властью

4 влиянием

15. Установите последовательность работ на фазе подготовки управленческого решения

1 анализ исходной ситуации

2 разработка вариантов решения

3 постановка задачи

4 уяснение проблемы

16. Установите правильную последовательность действий руководителя при разрешении конфликта.

1 изучение причин возникновения конфликта
4 разрешение конфликта
3 анализ конфликта
2 ограничение числа участников конфликта

17. Установите правильную последовательность элементов стратегического планирования фирмы

1 миссия, цели организации
2 выбор стратегии
3 определение стратегических альтернатив
4 стратегический анализ среды
5 контроль и оценка стратегии
6 реализация стратегии

18. Установите соответствие между сущностью управленческих решений и наименованием их вида в зависимости от степени полноты и достоверности информации.

А. Решения, принимаемые при наличии полной и достоверной информации
Б. Решения, принимаемые в условиях неполной и недостоверной информации

1 вероятностные решения
2 детерминированные решения
3 творческие решения

Вопросы к экзамену

1 Характерные черты управленческой деятельности
2 Связь менеджмента с другими наукам
3 Развитие науки менеджмента
4 Подходы в управлении
5 Основные элементы системы управления
4 Методы менеджмента
5 Функции менеджмента
6 Среда организации
7 Процесс стратегического менеджмента
8 Миссия и цели организации
9 Модель 5-ти сил конкуренции
10 Типовые модели определения стратегий (М.Портера, И.Ансоффа, БКГ)
11 Понятие и основные элементы организационной структуры управления
12 Виды организационных структур управления
13 Эволюция мотивации
14 Содержательные теории мотивации
15 Процессуальные теории мотивации
16 Понятие и роль контроля в управлении. Виды и поцесс контроля.
17 Принятие управленческих решений: понятие и процесс
18 Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений
19 Коммуникации в менеджменте: понятие, виды коммуникации,

процесс

20 Межличностные коммуникации. Организационные коммуникации.

21 Этика делового общения в менеджменте

22 Управление конфликтами: понятие и типы конфликтов, их причины; модель конфликтного процесса; последствия конфликта

23 Способы управления конфликтом

24 Перспективы российского менеджмента с учетом отечественного и зарубежного опыта

8 Образовательные технологии

С целью формирования профессиональных навыков студентов предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций, деловые игры, семинары-диспуты.

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактив-ные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме), отво-димое на занятия в интерактивной форме)
Р1 Т1.3	Среда организации	Разбор конкретных ситуаций	4
Р2 Т2.1	Стратегический менед-жмент и планирование	Разбор конкретных ситуаций	8
Р2 Т2.2	Организация как функция управления	Разбор конкретных ситуаций	4
Р2 Т2.3	Мотивация в системе менеджмента	Семинар-диспут	2
Р3 Т 3.2	Коммуникации и деловое общение в менеджменте	Семинар-диспут	2
		Итого:	20
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий, %			28

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1 Основная литература

1 Гукова О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / О.Н. Гукова. - М.: Форум, 2012.- 160 с.

2 Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. - 2-е изд., доп. - М.: Форум, 2012.- 365 с.

3 Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум: учеб. пособие / под ред. Т.Д. Бурменко. - М.: КноРус, 2013.- 422 с.

9.2 Дополнительная литература:

1 Адизес И. Стили менеджмента – эффективного и неэффективного/ Ицхак Калдерон Адизес; Пер. с англ. - М.: Альпина Бизнес Буке, 2009. – 199 с.

2 Бреслав Е. 7 нот бизнеса: Настольная книга руководителя/Е. Бреслав, И. Голуба. - М.: Эксмо, 2009. - 576 с.

3 Герчикова Н.И. Менеджмент [Текст]: учебник для вузов. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009.- 511 с.

4 Зайцева, Н.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учеб. пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М, 2011.- 318 с.

5 Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учеб. пособие/ А.Д. Чудновский [и др.]. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011.- 399 с.

6 Кнышова, Е.Н. Менеджмент гостеприимства учеб. пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011.- 511 с.

7 Корицкий Э.Б., Нинциева Г.В., Шетов В.Х. Научный менеджмент: российская история. - СПб: Издательство «Питер», 1999. - 384 с.

8 Макаров, В.М. Менеджмент для бакалавров/ В.М. Макаров, Г.В. Попова. – СПб.: Питер, 2011. – 256 с

9 Маршев В.И. История управленческой мысли: Учебник. – 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 731 с..

10 Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Электронный ресурс]: электрон. учеб. / Т.Д. Бурменко. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - М.: КноРус, 2011.

11 Омаров А.М. Менеджмент. Управление – древнейшее искусство; новейшая наука: Учебник/ А.М. Омаров.- М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2009. - 638 с.

12 Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учеб. пособие / А.Э. Саак, М.В. Якименко. - М., СПб: Питер, 2012.- 428 с.

13 Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. - М., СПб: Питер, 2010.- 512 с.

14 Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011.- 493 с.

9.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1 Российский союз промышленников и предпринимателей: [Электронный ресурс] URL: http://рспп.рф.
2 Административно-управленческий портал AUP.RU [Электронный ресурс] URL: http://www.aup.ru/
3 Универсариум: Открытая система электронного образования. Библиотека курсов [Электронный ресурс] URL: http://universarium.org/catalog?category=36,34

9.4 перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1 Microsoft Office Word 2003/2007/2010 или Open Office Writer 3.2/3.3
2 Microsoft Office Excel 2003/2007/2010 или Open Office Calc 3.2/3.3
3 Microsoft PowerPoint 2003/2007/2010 или Open Office Impress 3.2/3.3

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- мультимедийные средства;
- кинофильм;
- электронная библиотека.