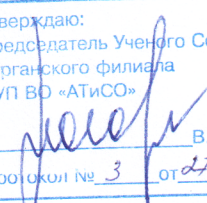


Образовательное учреждение профсоюзов  
 высшего образования  
 «Академия труда и социальных отношений»  
 Курганский филиал

Кафедра «Экономика и управление»

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

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Менеджмент в сервисе

**Направление подготовки:** 43.03.01 Сервис

**Форма обучения:** заочная

**Цикл дисциплин:** Б1.Б.14

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

Вид учебной работы	Часы	Семестры			
		1 курс	2 курс	3 курс	
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	22			22	
Лекции	8			8	
Лабораторные работы	-			-	
Практические занятия: Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)	14			14	
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	8 (36%)			8	
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	149			149	
Курсовая работа: (КР)	+			+	
Курсовой проект: (КП)	-			-	
Контрольная работа	-			-	
Вид промежуточной аттестации (экзамен):	9			9	
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 и  
связана с предметами ФГОС по  
43.03.01 «Сервис»

Протокол заседания кафедры № 4 от « 23 » декабря 2015 г.  
Заведующий кафедрой

Дудник А.В. / Дудник /

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

Программа пересмотрена и утверждена на 2016  
2016 учебный год в связи с изменениями списка  
рекомендуемой литературы.

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016 г.  
Заведующий кафедрой

Дудник А.В. / Дудник /

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» сентября 2015 г.

Заведующий кафедрой  
Дудник Алексей Вячеславович

  
\_\_\_\_\_ /

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

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» является базовой частью цикла Б1 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 и (ОК, ОПК, ПК)	<b>Образовательный результат</b> (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 и (ОК, ОПК, ПК)	<b>Образовательный результат</b> (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 и (ОК, ОПК, ПК)	<b>Образовательный результат</b> (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 обеспечить 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 количес- тво ком- петен- ций			
			общекультур- ные		общепрофессио- нальные				профессиональные							
<b>P1</b>	<b>Методологические основы менеджмента</b>	<b>46</b>	<b>ОК-3</b>													<b>1,27</b>
T1.1	Природа и научная база менеджмента	16	ОК-4													0,44
T1.2	Система управления предприятием	14	ОК-4													0,39
T1.3	Среда организации	16	ОК-3 ОК-4													0,44
<b>P2</b>	<b>Функции менеджмента</b>	<b>65</b>	<b>ОК-3</b>							<b>ПК-1</b>						<b>1,81</b>
T2.1	Стратегический менеджмент и планирование	26	ОК-4													0,72
T2.2	Организация как функция управления	15	ОК-3 ОК-4							ПК-1						0,42
T2.3	Мотивация в системе менеджмента	17	ОК-3													0,48
T2.4	Организация контроля за деятельностью подчиненных	7	ОК-3													0,19
<b>P3</b>	<b>Связующие процессы в менеджменте</b>	<b>32</b>	<b>ОК-3</b>							<b>ПК-1</b>						<b>0,89</b>
T3.1	Принятие управленческих решений	14	ОК-3 ОК-4							ПК-1						0,39
T3.2	Коммуникации и деловое общение в менеджменте	18	ОК-3 ОК-4													0,50
<b>P4</b>	<b>Российский и зарубежный менеджмент в сфере сервиса</b>	<b>28</b>	<b>ОК-4</b>													<b>0,78</b>
T4.1	Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций	14	ОК-17													0,39
T4.2	Развитие менеджмента в сфере сервиса в России	14	ОК-17													0,39
	<b>Экзамен</b>	<b>9</b>	<b>ОК-10</b> <b>ОК-17</b>							<b>ПК-1</b>						<b>0,25</b>
	<b>Итого:</b>	<b>180</b>	<b>180</b>							<b>ПК-1</b>						<b>5,00</b>

## **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
<b>Р1</b>	<b>Методологические основы менеджмента</b>	<b>46</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>40</b>
T1.1	Природа и научная база менеджмента	16	1	1	14
T1.2	Система управления предприятием	14	1	1	12
T1.3	Среда организации	16	-	2	14
<b>Р2</b>	<b>Функции менеджмента</b>	<b>65</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>55</b>
T2.1	Стратегический менеджмент и планирование	26	1	2	23
T2.2	Организация как функция управления	15	1	2	12
T2.3	Мотивация в системе менеджмента	17	1	2	14
T2.4	Организация контроля за деятельностью подчиненных	7	1	-	6
<b>Р3</b>	<b>Связующие процессы в менеджменте</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>28</b>
T3.1	Принятие управленческих решений	14	1	1	12
T3.2	Коммуникации и деловое общение в менеджменте	18	1	1	16
<b>Р4</b>	<b>Российский и зарубежный менеджмент в сфере сервиса</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>26</b>
T4.1	Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций	14	-	1	13
T4.2	Развитие менеджмента в сфере сервиса в России	14	-	1	13
	<b>Экзамен</b>	<b>9</b>			<b>9</b>
	<b>Итого:</b>	<b>180</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>158</b>

### **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 2.1 Стратегический 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 наукам.

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 2.1 Стратегический 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

#### Семинар 4 Выбор оптимального управленческого решения

Решение управленческих задач

### Тема 3.2 Коммуникации и деловое общение в менеджменте

#### Семинар 5 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

### Тема 4.1 Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций

Семинар 6 Американская, японская, европейская модели менеджмента: функции, принципы, особенности управления

Особенности управления сервисными организациями за рубежом.

Возможности и пути использования зарубежного опыта в России.

### Тема 4.2 Развитие менеджмента в сфере сервиса в России

Семинар 7 Особенности современной российской экономики и необходимость совершенствования организации управления в сфере сервиса в России

История развития менеджмента в России.

Особенности современной российской экономики.

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	14	Выступление на семинаре, защита реферата
		С1 Р1 Т1.2 Система управления предприятием	12	Опорный конспект терминов
		С3 Р1 Т1.3 Среда организации	4	
		С3 Р2 Т2.1 Стратегический менеджмент и планирование	15	Глоссарий по Р2
		С3 Р2 Т2.2 Организация как функция управления	4	
		С1 Р2 Т2.3 Мотивация в системе менеджмента	6	
		С1 Р2 Т2.4 Организация контроля за деятельностью подчиненных	6	
		С1 Р3 Т 3.2 Коммуникации и деловое общение в менеджменте	8	Выступление на семинаре, защита реферата
С2	Изучение разделов, тем дисциплины, не вошедших в лекционный курс	С1 Р4 Т4.1 Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций	6	Защита реферата
		С2 Р4 Т4.2 Развитие менеджмента в сфере сервиса в России	6	Конспект по теме, защита реферата
С4	Выполнение курсовых работ	С4 Р1 Т1.3 Среда организации	10	Защита курсовой работы
		С4 Р2 Т2.1 Стратегический менеджмент и планирование	8	
		С4 Р2 Т2.2 Организация как функция управления	8	
		С4 Р2 Т2.3 Мотивация в системе менеджмента	8	
		С4 Р3 Т3.1 Принятие управленческих решений	12	
		С4 Р3 Т3.2 Коммуникации и деловое общение в менеджменте	8	
		С4 Р4 Т4.1 Опыт менеджмента зарубежных сервисных организаций	7	
		С4 Р4 Т4.2 Развитие менеджмента в сфере сервиса в России	7	
<b>Подготовка к экзамену</b>			<b>9</b>	
<b>Итого:</b>			<b>158</b>	

### 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
- 5 Менеджмент в сфере гостеприимства
- 6 Менеджмент в сфере образования
- 7 Менеджмент финансово-кредитного учреждения
- 8 Менеджмент в рекламном бизнесе
- 10 Менеджмент медицинских учреждений
- 11 Менеджмент в сфере ЖКХ
- 12 Менеджмент учреждений культуры
- 17 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**

### **7.2 Контрольные оценочные средства**

#### **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 процесс 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 интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме), отводимое на занятия в интерактивной форме)
P1 T1.3	Среда организации	Разбор конкретных ситуаций	2
P2 T2.1	Стратегический менеджмент и планирование	Разбор конкретных ситуаций	2
P2 T2.2	Организация как функция управления	Разбор конкретных ситуаций	2
P2 T2.3	Мотивация в системе менеджмента	Семинар-диспут	2
Итого:			8
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий, %			36

## 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.