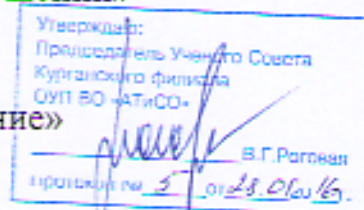


Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра «Экономика и управление»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Менеджмент в туристской индустрии

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм. Профиль подготовки: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.Б.13

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:	14			14	
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)					
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	6 (27%)			6 (27%)	
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	5/180			5/180	

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи с
применением ФГОС ВО 43.03.02. "Туризм"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 11 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Будник А.В. / Алексеев /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена
на 2016-2017 учебный год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

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

Будник А.В. / Алексеев /

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

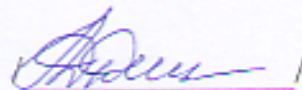
Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой

_____ / _____ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.02 «Туризм»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:
Дудник Алексей Вячеславович



Программа утверждена на заседании кафедры «Экономика и управление»

Протокол № 6 « 11 » февраля 2016г.

Заведующий кафедрой
Дудник Алексей Вячеславович



1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.Б.13

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» является базовой частью дисциплин по подготовке бакалавров по направлению «Туризм».

Курс менеджмента в туристской индустрии базируется на таких дисциплинах, как: «Экономика», «Психология», «Культурология», «Математическое моделирование», «Сервисная деятельность», «Организация туристской деятельности» и др.

Освоение менеджмента в туристской индустрии необходимо как предшествующее для следующих дисциплин: «Основы предпринимательской деятельности в туризме», «Маркетинг в туристской индустрии», «Этика делового общения» и др.

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

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины - формирование у студентов основополагающих знаний о формальных организациях в сфере туризма 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 – 4, ОК – 5, ОПК - 1, ПК – 7.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

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

ОК-5 «способностью к самоорганизации и самообразованию»;

ОПК-1 «способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристического продукта»;

ПК-7 «способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг».

1) знать:

Индекс компетенции (ОК,ОПК,ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-1 ПК-7	Знать функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристского предприятия
ОК-4	Знать культуру и обычаи других народов
ОК-5	Знать основы самоменеджмента
ПК-7	Знать методы мониторинга рынка туристских услуг

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК,ОПК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4 ОПК-1	Уметь организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом

	социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения
ОК-4	Уметь с терпимостью относиться к национальным, расовым, профессиональным различиям
ОК-5	Уметь критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения
ПК-7	Уметь использовать методы мониторинга рынка туристских услуг

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-1	Владеть навыками менеджмента в туристской индустрии
ОК-4	Владеть способностью к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии
ОК-5	Владеть способностью к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии
ПК-7	Владеть методами мониторинга рынка туристских услуг

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

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции							
			Общекультур- ные (ОК)			общепрофессио- нальные(ОПК)			профессио- нальные(ПК)	
P1	Методологические ос- новы менеджмента	34	ОК-4			ОПК-1		ПК-7		0,94
T1.1	Природа и научная база менеджмента	12	ОК-5			ОПК-1				0,33
T1.2	Система управления предприятием	10	ОК4							0, 28
T1.3	Среда организации	12	ОК-4 ОК-5					ПК-7		0,33
P2	Функции менеджмента	58	ОК-4			ОПК-1		ПК-7		1,61
T2.1	Стратегический менедж- мент и планирование	26	ОК-4					ПК-7		0,72
T2.2	Организация как функ- ция управления	14	ОК-4			ОПК-1				0,39
T2.3	Мотивация в системе ме- неджмента	12	ОК-5							0,33
T2.4	Организация контроля за деятельностью подчи- ненных	6	ОК-5			ОПК-1				0,17
P3	Связующие процессы в менеджменте	52	ОК-4			ОПК-1		ПК-7		1,45
T3.1	Принятие управленче- ских решений	10	ОК-4			ОПК-1		ПК-7		0,28
T3.2	Коммуникации в ме- неджменте	14	ОК-4 ОК-5							0,39
T3.3	Деловое общение в ме- неджменте и управление конфликтами	14	ОК-4 ОК-5							0,78
T 3.4	Руководство и лидерство	14	ОК-4 ОК-5							0,39
	Экзамен	36	ОК-4			ОПК-1		ПК-7		1,00
	Итого:	180	ОК-4			ОПК-1		ПК-7		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
P1	Методологические основы менеджмента	50	4	4	42
T1.1	Природа и научная база менеджмента	16	2	-	14
T1.2	Система управления предприятием	17	2	-	15
T1.3	Среда организации	17	-	4	13
P2	Функции менеджмента	67	4	6	57
T2.1	Стратегический менеджмент и планирование	21	1	1	19
T2.2	Организация как функция управления	19	1	2	16
T2.3	Мотивация в системе менеджмента	16	1	2	13
T2.4	Организация контроля за деятельностью подчиненных	11	1	1	9
P3	Связующие процессы в менеджменте	54	-	4	50
T3.1	Принятие управленческих решений	14	-	1	13
T3.2	Коммуникации в менеджменте	13	-	1	12
T3.3	Деловое общение в менеджменте и управление конфликтами	13	-	1	12
T 3.4	Руководство и лидерство	14	-	1	13
	Экзамен	9	-	-	-
	Итого:	180	8	14	149

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.

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.

6.3 Содержание практических занятий

Тема 1.3 Среда организации

1.3.1 Практическая работа 1

Анализ влияния факторов внешней среды на конкретную организацию.

1.3.3. Текущий контроль (тестирование).

Тема 2.1 Стратегический менеджмент и планирование

2.1.1. Практическая работа 2

Формирование миссии и построение дерева целей для конкретной организации.

2.1.2 Текущий контроль (тестирование).

Тема 2.2 Организация как функция управления

2.2.1 Практическая работа 3

Построение организационной структуры управления конкретной организации.

2.2.2 Текущий контроль (тестирование).

Тема 2.3 Мотивация в системе менеджмента

Устный опрос 1 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

3.1.1. Практическая работа 4

3.1.2. Текущий контроль: Деловая игра: «Алгоритм решения управленческих проблем»

3.1.3. Текущий контроль: Устный опрос.

Тема 3.2 Коммуникации в менеджменте

3.2.1. Деловая игра: Коммуникации в менеджменте

3.2.2. Анализ ситуаций

3.2.3. Текущий контроль: тесты

Тема 3.3 Деловое общение в менеджменте и управление конфликтами

Устный опрос 3. 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.

Устный опрос 4. 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 3.4 Руководство и лидерство

3.3.1. Анализ ситуаций

3.3.2 Текущий контроль: устный опрос.

6.5 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудовое мкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем	С1 Р1 Т1.1 Природа и научная база менеджмента	14	Опорный концепт терминов
		С1 Р1 Т1.2 Система управления предприятием	15	Опорный концепт терминов
		С1 Р1 Т1.3 Среда организации	3	Опорный концепт терминов

	дисциплины лекционного курса	C1 P2 T2.1 Стратегический менеджмент и планирование	9	Опорный концепт терминов
		C1 P2 T2.2 Организация как функция управления	6	Опорный концепт терминов
		C1 P2 T2.3 Мотивация в системе менеджмента	3	Опорный концепт терминов
		C1 P2 T2.4 Организация контроля за деятельностью подчиненных	9	Опорный концепт терминов
		C1 P3 T3.1 Принятие управленческих решений	3	Опорный концепт терминов
		C1 P3 T3.2 Коммуникации и деловое общение в менеджменте	2	Опорный концепт терминов
		C1 P3 T3.3 Деловое общение и управление конфликтами	3	Опорный концепт терминов
		C1 P3 T 3.4 Руководство и лидерство	4	Опорный концепт терминов
С4	Выполнение курсовых работ	C4 P1 T1.3 Среда организации	10	Защита курсовой работы
		C4 P2 T2.1 Стратегический менеджмент и планирование	10	
		C4 P2 T2.2 Организация как функция управления	10	
		C4 P2 T2.3 Мотивация в системе менеджмента	10	
		C4 P3 T3.1 Принятие управленческих решений	10	
		C4 P3 T3.2 Коммуникации и деловое общение в менеджменте	10	
		C4 P3 T3.3 Деловое общение и управление конфликтами	9	
		C4 P3 T 3.4 Руководство и лидерство	9	
Итого:			158	

6.5.1 Курсовые работы по дисциплине

Тематика курсовых работ:

- 1 Анализ среды туристической фирмы
- 2 Совершенствование системы менеджмента туристической фирмы
- 3 Совершенствование организационной структуры туристической фирмы
- 4 Мотивация и стимулирование персонала туристической фирмы

5 Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма

6 Методы менеджмента в туристической фирме

7 Стили управления в туристической фирме

8 Система самоменеджмента в индустрии туризма

9 Управление конфликтами в туристической фирме

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 Способы управления конфликтом

22 Власти и влияние

7 Фонд оценочных средств

7.1 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 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 Руководство и лидерство.
- 25 Понятие и формы власти.
- 26 Стили менеджмента.

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
Итого:			6
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий, %			27

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1 Основная литература

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. - 2-е изд., доп. - М.: Форум, 2012.- 365 с.
2. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус, 2013.- 192 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. Власова, Т.И. Анимационный менеджмент в туризме: учеб. пособие / Т.И. Власова, А.П. Шарухин, Н.И. Панов. - М.: Академия, 2010.- 316 с.
4. Гукова О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / О.Н. Гукова. - М.: Форум, 2012.- 160 с.
5. Зайцева, Н.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учеб. пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М, 2011.- 318 с.
6. Маршев В.И. История управленческой мысли: Учебник. – 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 731 с.
7. Макаров В.М. Менеджмент для бакалавров/ В.М. Макаров, Г.В. Попова. – СПб.: Питер, 2011. – 256 с.

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

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

10. 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;
- электронная библиотека.