

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ**

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Организация деятельности туристско-рекреационных комплексов

Год набора на ОПОП  
2018

Форма обучения  
очная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Основы менеджмента в сервисе и туризме» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 14.12.2015г. №1463) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

*Балдина Ю.В., доцент, Кафедра экономики и управления, Yuliya.Baldina@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры экономики и управления от 31.05.2021 , протокол № 12

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Варкулевич Т.В.

|   |                 |
|---|-----------------|
| <b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН<br/>ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b> |                 |
| Сертификат  | 1575458423      |
| Номер транзакции                                  | 000000000576231 |
| Владелец  | Варкулевич Т.В. |

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Гомилевская Г.А.

|   |                   |
|---|-------------------|
| <b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН<br/>ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b> |                   |
| Сертификат  | Galina_1575480626 |
| Номер транзакции                                  | 00000000057AA3E   |
| Владелец  | Гомилевская Г.А.  |

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Основы менеджмента в сервисе и туризме» является обучение теоретическим основам управления социально-экономической системой, сущности, принципам, законам и способам организации управленческой деятельности, нацеленной на предпринимательский успех; формирование профессиональных компетенций, личностных качеств и способностей, необходимых для эффективного управления сервисным и туристским предприятием с учётом влияния различных внутренних и внешних факторов.

Задачи освоения дисциплины:

- приобретение студентами знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;
- изучение студентами особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, её содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях;
- выработка у студентов умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи; находить методы их решения, используя глубокие знания теории и практики управления в сочетании с творческим подходом и методами креативного менеджмента, направленными на эффективное использование потенциала сотрудников сервисных предприятий;
- приобретение студентами практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок;
- развитие у студентов навыков творческого использования приобретенных знаний, умений и навыков при изучении других учебных курсов и дисциплин специальности.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

| Название ОПОП ВО, сокращенное  | Код компетенции | Формулировка компетенции  | Планируемые результаты обучения |   |
|--------------------------------|-----------------|---|---------------------------------|---|
| 43.03.02<br>«Туризм»<br>(Б-ТУ) | ПК-4            | Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства | Знания:                         | основные аспекты управленческой деятельности  |
|                                |                 |   | Умения:                         | находить организационно - управленческие решения; организовать работу малого коллектива, рабочей группы; осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач |

|  |  |  |         |   |
|--|--|--|---------|---|
|  |  |  | Навыки: | методами командообразования, навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений, умениями вести деловые переговоры |
|--|--|--|---------|---|

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Данная учебная дисциплина является дисциплиной по выбору. Занимает важное место в ряду дисциплин управленческого цикла.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «История». На данную дисциплину опираются «Управление гостиничными сетями».

### 4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

| Название ОПОП ВО | Форма обучения | Часть УП | Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО) | Трудо-емкость (З.Е.) | Объем контактной работы (час) |            |       |      |                | СРС | Форма аттес-тации |     |
|------------------|----------------|----------|------------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------|-------|------|----------------|-----|-------------------|-----|
|                  |                |          |                                    |                      | Всего                         | Аудиторная |       |      | Внеауди-торная |     |                   |     |
|                  |                |          |                                    |                      |                               | лек.       | прак. | лаб. | ПА             |     |                   | КСР |
| 43.03.02 Туризм  | ОФО            | Бл1.ДВ.3 | 6                                  | 2                    | 37                            | 18         | 18    | 0    | 1              | 0   | 35                | 3   |

### 5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

#### 5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

| № | Название темы   | Кол-во часов, отведенное на |       |     |     | Форма текущего контроля  |
|---|---|-----------------------------|-------|-----|-----|--------------------------|
|   |   | Лек                         | Практ | Лаб | СРС |                          |
| 1 | Рыночная экономика и менеджмент   | 2                           | 2     | 0   | 2   | устный опрос, эссе, тест |
| 2 | Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма | 2                           | 2     | 0   | 2   | устный опрос, эссе, тест |

|                         |   |           |           |          |           |  |
|-------------------------|---|-----------|-----------|----------|-----------|--|
| 3                       | Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма                 | 1         | 2         | 0        | 3         | устный опрос, тест, разноуровневые задания |
| 4                       | Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма   | 1         | 2         | 0        | 3         | устный опрос, тест, разноуровневые задания |
| 5                       | Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма      | 1         | 2         | 0        | 3         | устный опрос, тест, разноуровневые задания |
| 6                       | Организация работы по управлению предприятием сервиса и туризма                             | 2         | 2         | 0        | 3         | устный опрос, разноуровневые задания       |
| 7                       | Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма                     | 2         | 2         | 0        | 3         | устный опрос, тест, разноуровневые задания |
| 8                       | Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма         | 2         | 0         | 0        | 3         | устный опрос, разноуровневые задания       |
| 9                       | Качества и работа менеджера   | 0         | 1         | 0        | 3         | устный опрос, разноуровневые задания       |
| 10                      | Инновационная программа менеджера   | 2         | 2         | 0        | 3         | устный опрос, разноуровневые задания       |
| 11                      | Риск-менеджмент   | 2         | 0         | 0        | 3         | устный опрос, разноуровневые задания       |
| 12                      | Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма. Этика и психология сервисной деятельности | 1         | 1         | 0        | 4         | устный опрос, разноуровневые задания       |
| <b>Итого по таблице</b> |   | <b>18</b> | <b>18</b> | <b>0</b> | <b>35</b> |  |

## 5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

### *Тема 1 Рыночная экономика и менеджмент.*

Содержание темы: Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента. Регламентирующие методы управления: организационные и административные. Стимулирующие методы управления: экономические и социально-психологические. Основные характеристики американского менеджмента. Особенности японского менеджмента.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: презентационный материал, дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

### *Тема 2 Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма.*

Содержание темы: Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия сервисного предприятия. Дерево целей сервисной организации. Непосредственная внешняя среда менеджмента предприятий сферы сервиса и туризма. Факторы макросреды менеджмента для предприятий сферы сервиса и туризма.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: интерактивные формы проведения занятия – дискуссия и разбор конкретных

ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: – разработать и представить интеллектуальные карты по вопросам занятия; – проанализировать миссии предприятий – туроператора и гостиницы и, оценить, насколько они соответствуют предъявляемым требованиям, разработать предложения по усовершенствованию формулировок миссий, – сформулировать миссии, девиз/слоган, цель, задачи; соответствие целей SMART-принципу.

*Тема 3 Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.*

Содержание темы: Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы сервиса и туризма. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Диапазон контроля. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи. Формальные и неформальные связи.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: для занятий используется презентационный материал, дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 4 Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма.*

Содержание темы: Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений. Классификация управленческих решений, данная М. Месконом, М. Альбертом и Ф. Хедоури. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Методы принятия решений и их характеристика.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: для занятий используется презентационный материал, дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 5 Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма.*

Содержание темы: Содержание и виды планирования деятельности предприятия. Понятие плана и его виды. Технология планирования деятельности предприятия. Уровни планирования деятельности предприятия. Структура планирования. Принципы планирования. Способы и методы планирования. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования. Сущность стратегического планирования и его элементы. Модель стратегического планирования. Понятие текущего планирования. Специфика краткосрочных и оперативных планов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: для занятий используется презентационный материал, дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 6 Организация работы по управлению предприятием сервиса и туризма.*

Содержание темы: Функциональная структура предприятия сферы сервиса и туризма. Понятие структуры управления предприятием сферы сервиса и туризма. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления. Виды организационных структур управления сервисным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки.

Основные этапы проектирования организационной структуры предприятия. Эффективность организационной структуры.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: для занятий используется презентационный материал, дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 7 Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.*

Содержание темы: Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. МакКлелланда. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера-Лоулера. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях сервиса и туризма. Сущность стимулирования, его виды. Требования к организации стимулирования труда. Формы оплаты и стимулирования труда. Комплексная программа оплаты и стимулирования труда.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: для занятий используется презентационный материал, дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 8 Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма.*

Содержание темы: Понятие персонала туристского предприятия. Специфика управления человеческими ресурсами в сфере сервиса и туризма. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Кадровое планирование на предприятии сферы сервиса и туризма. Этапы проектирования кадровой политики. Планирование потребности в персонале и методы определения потребности в персонале.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: для занятий используется презентационный материал, дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 9 Качества и работа менеджера.*

Содержание темы: Модель современного менеджера: критерии-требования к современному менеджеру. Понятие власти и её основы. Баланс власти. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Специфика влияния: эмоциональное и рассудочное влияние. Способы положительного влияния. Лидерство и авторитет менеджера. Основные виды управления. Классификация стилей руководства. Их сравнительная характеристика. Эффективность различных стилей работы руководителя. Управленческая решетка.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Используется кейс-метод и групповая дискуссия в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

*Тема 10 Инновационная программа менеджера.*

Содержание темы: Причины внедрения инноваций в сферу услуг. Инновационный менеджмент в сфере сервиса и туризма: специфика, предмет и задачи. Процесс инновационного менеджмента. Понятие новации и инновации. Виды нововведений. Разновидности инновационных стратегий. Принципы отбора первоочередных нововведений.

Этапы разработки инновационной программы. Основные этапы создания нового продукта (услуги). Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: для занятий используется презентационный материал, дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

#### *Тема 11 Риск-менеджмент.*

Содержание темы: Понятие риска, его основные элементы и черты. Классификация рисков. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма. Система внешних факторов, влияющих на уровень предпринимательского риска. Механизм управления рисками. Основные принципы управления риском. Приемы управления рисками. Правила выбора приема управления риском и варианта решений. Процесс управления риском. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: для занятий используется презентационный материал; групповая, командная работа дискуссия и разбор конкретных ситуаций.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

#### *Тема 12 Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма. Этика и психология сервисной деятельности.*

Содержание темы: Природа и функции конфликта. Причины внутрифирменных конфликтов. Внутриличностный конфликт: Межличностный конфликт и способы его разрешения. Понятие группового конфликта и его виды. Стадии разрешения конфликта. Модель конфликта. Управление конфликтами. Понятие стресса. Модель стрессовой ситуации. Факторы, вызывающие стресс. Симптомы стресса. Методы предотвращения стресса. Значение технологии делового общения. Модель процесса общения. Виды и формы общения. Организация (технология) общения. Сущность деловой этики в сервисной деятельности.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: для занятий используется презентационный материал, кейс-метод, дискуссия и разбор конкретных ситуаций с объединением студентов в рабочие команды.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по изучаемой теме.

## **6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)**

Самостоятельная работа студентов (СРС) — это деятельность учащихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций. Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале. Самостоятельная работа призвана обеспечивать возможность осуществления студентами самостоятельной познавательной деятельности в обучении, и является видом учебного труда, способствующего формированию у студентов самостоятельности.

В данной учебной программе приведен перечень основных и дополнительных источников, которые предлагается изучить в процессе обучения по дисциплине. Кроме того, для расширения и углубления знаний по данной дисциплине целесообразно использовать: библиотеку диссертаций; научные публикации в тематических журналах;

полнотекстовые базы данных библиотеки; имеющиеся в библиотеках вуза и региона публикаций на электронных и бумажных носителях.

- Информационные технологии: Microsoft Office 2007 Suite

### **Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **8.1 Основная литература**

1. Дмитриева Н.В., Зайцева Н.А., Огнева С.В. и др. Гостиничный менеджмент : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2020 - 352 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=354022>

2. Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. ; Под ред. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для академического бакалавриата [Электронный ресурс] : М.:Издательство Юрайт , 2019 - 282 - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-430028>

3. Пищулов В.М. Менеджмент в сервисе и туризме : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2018 - 284 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=328325>

### **8.2 Дополнительная литература**

1. Боссида Л., Чаран Р. Исполнение: Система достижения целей : Практическое пособие [Электронный ресурс] : Альпина Паблишер - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=231302>

2. Гуськов Юрий Владимирович. Основы менеджмента : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2016 - 264 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=526441>

3. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : Учебное пособие [Электронный

ресурс] : Издательство ФОРУМ , 2019 - 366 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=337847>

4. Зайцева Н. А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Форум , 2011 - 168 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=295016>

5. Кнышова Е. Н. Менеджмент : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Издательский Дом ФОРУМ , 2020 - 304 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355736>

6. Малинин В. А. Стратегический инновационный менеджмент в туризме [Электронный ресурс] , 2015 - 58 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/373501>

7. Пищулов В.М. Менеджмент в сервисе и туризме : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2019 - 284 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=353329>

### ***8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):***

1. СПС КонсультантПлюс - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>

3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>

4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

5. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>

6. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### Основное оборудование:

· Мульти-медийный комплект № 1: Проектор CASIO XJ-A140V, потолочное крепление Tuarex Corsa, клеммный модуль Kramer WX -1N, коннектор VGA, экран Lumien Escopicture

### Программное обеспечение:

- Microsoft Office 2007 Suite
- Microsoft Visio Professional 2010 Russian

## **10. Словарь основных терминов**

**Авторитет** – заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчинённых, вышестоящего руководства и коллег по работе; признание личности, оценка коллективом соответствия субъективных качеств менеджера объективным требованиям.

**Адаптивное планирование** – планирование, позволяющее гибко реагировать на изменения во внешней среде, то есть учитывать их в плане и эффективно к ним приспособляться, большое внимание уделяется факторам и стимулам, обеспечивающим выполнение принятых решений, а также процессу составления плана, его согласованию со смежниками.

**Административные методы** – методы управления, которые опираются на власть руководителя, его права, на установленные в организации дисциплину и ответственность и оказывают прямое воздействие на управляемый объект через приказы, распоряжения, оперативные указания, отдаваемые письменно или устно, контроль за их выполнением, систему административных средств поддержания трудовой дисциплины и т.д.; призваны обеспечить организационную четкость и дисциплину труда.

**Анализ внутренней среды** – анализ, открывающий внутренние возможности и тот потенциал, на который может рассчитывать фирма в конкурентной борьбе в процессе достижения своих целей, а также позволяет более верно сформулировать миссию и лучше уяснить цели организации.

**Аттестация персонала организаций** – процедура определения квалификации, уровня знаний, практических навыков, деловых и личностных качеств работников, качества труда и его результатов и установления их соответствия (несоответствия) занимаемой должности.

**Бизнес-план** – план, определяющий миссию туристской фирмы, ее инвестиционные возможности, ожидаемые выгоды и все необходимые действия для достижения конечных целей бизнеса.

**Вертикальное разделение труда** – разделение и координации усилий по выполнению составляющих работу компонентов (управление и производство). Вертикальное разделение труда создает уровни управления.

**Внешняя среда** – это совокупность внешних субъектов и факторов, активно влияющих на положение и перспективы организации, на эффективность её деятельности.

**Внутренняя среда** – совокупность субъектов, объектов, процессов, придающих компании конкретное лицо.

**Горизонтальное разделение труда** – это разделение всей работы на составляющие компоненты, т.е. расчленение общего трудового процесса на различные частные, непрерывные, обособленные виды деятельности со специализацией производства и исполнителей;

**Делегирования полномочий и ответственности** – передача менеджером части своих полномочий подчиненным в процессе выполнения функций управления.

**Деловая карьера** – поступательное продвижение личности в какой-либо сфере деятельности/ изменение навыков, способностей, квалификационных возможностей и размеров вознаграждения, связанных с деятельностью; продвижение вперед по однажды выбранному пути деятельности, достижение известности, славы, обогащения.

**Деловая этика** – это совокупность этических принципов и норм, которыми должны руководствоваться организации и их члены в своей деятельности в сфере управления и предпринимательства.

**Диапазон (норма) контроля или диапазон (норма) управляемости, руководства** – это количество подчиненных у одного руководителя, которыми можно эффективно управлять.

**Задача** – это предписанная работа, часть её или серия работ, которая должна быть выполнена заранее установленным способом в заранее оговоренные сроки.

**Инновация (нововведение)** – новшество, ставшее предметом процесса освоения, внедрения. Новшество становится нововведением с момента принятия его потребителем для дальнейшего преобразования или использования. Инновацией к тому же может быть лишь новшество, обладающее признаком новизны для потребителя.

**Кадровая политика организации** – генеральное направление кадровой работы, совокупность принципов, методов, форм, организационного механизма по выработке целей и задач, направленных на сохранение, укрепление и развитие кадрового потенциала, на

создание квалифицированного и высокопроизводительного сплоченного коллектива, способного своевременно реагировать на постоянно меняющиеся требования рынка с учетом стратегии развития организации.

**Кадровое планирование** – направленная деятельность по подготовке кадров, обеспечению пропорционального и динамичного развития персонала, расчету его профессионально-квалификационной структуры, определению общей и дополнительной потребности, контролю над его использованием.

**Карьера вертикальная** – подъем на более высокую ступень структурной иерархии (повышение в должности, которое сопровождается более высоким уровнем оплаты труда).

**Карьера горизонтальная** – вид карьеры, который предполагает либо перемещение в другую функциональную область деятельности, либо выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жесткого формального закрепления в организационной структуре (например, выполнение роли руководителя временной целевой группы, программы и т.п.); к горизонтальной карьере можно отнести также расширение или усложнение задач на прежней ступени (как правило, с адекватным изменением вознаграждения).

**Коммуникационная структура** – совокупность каналов, с помощью которых осуществляется взаимодействие субъектов управления.

**Коммуникационный процесс** – это обмен информацией между двумя и более людьми;

**Коммуникация** — это процесс обмена информацией, ее смысловым значением между двумя или более людьми. Информация в процессе коммуникации передается для того, чтобы руководители могли принимать здравые решения, которые будут выполняться.

**Конкурентоспособность организации** – это её способность вести успешную конкурентную борьбу, эффективно используя имеющиеся ресурсы.

**Культура сервиса** – система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей.

**Лидерство** – целенаправленное влияние на людей, для того, чтобы объединить их усилия ради достижения цели, которую все они разделяют.

**Линейные полномочия** – полномочия, которые передаются от начальника непосредственно подчиненному и далее другим подчиненным.

**Линейные связи** – отношения, в которых начальник реализует свои властные права и осуществляет прямое руководство подчиненными, эти связи идут в организационной иерархии сверху вниз и выступают, как правило, в форме приказа, распоряжения, команды, указания.

**Макроокружение** – общие условия среды, в которой находится туристское предприятие.

**Менеджер** – 1) наемный управляющий, работающий в организации и занимающийся эффективной организацией работ использованием экономических ресурсов; 2) профессионально подготовленный управляющий, имеющий в подчинении группу работников, занимающий постоянную должность, наделенный в определенной сфере деятельности полномочиями по принятию решений и распоряжению ресурсами, а также ответственностью за достижение конечных результатов деятельности предприятия.

**Менеджмент** – 1) управление, особый тип управления в условиях рыночной экономики, выраженный в согласовании совместной деятельности людей в рамках определенной организации в соответствии с заранее поставленными целями; 2) самостоятельный вид профессионально осуществляемой деятельности, направленной на достижение в ходе любой хозяйственной деятельности фирмы, действующей в рыночных условиях, определенных намеченных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением принципов, функций и методов экономического механизма.

**Метод управления** – совокупность приёмов и способов воздействия на управляемый объект для достижения поставленных целей.

**Методология планирования** – совокупность приемов и способов разработки планов и включает в себя принципы, методы, формы планирования, пути определения показателей, их обоснования и увязки, систему расчетов и аргументов, поддерживающих принятие решений.

**Миссия** – это философия и предназначение, смысл существования организации.

**Моделирование** – научное описание ситуаций и будущего состояния социально-экономических процессов производства, средств и методов их достижения с использованием математических выражений или моделей, отражающих соотношение между некоторыми независимыми переменными.

**Организационная структура** – логическое соотношение уровней управления и функциональных областей, организованное таким образом, чтобы обеспечить эффективное достижение целей организации.

**Организационные методы** – это методы, посредством которых реализуется одна из важнейших функций управления – организационная функция, которая создает необходимые условия деятельности организации. С помощью этих методов она проектируется, учреждается; ее работа нормируется, регламентируется и обеспечивается необходимыми инструкциями, фиксирующими расстановку персонала, его права, обязанности, специфику поведения в различных ситуациях. Эти методы создают рамки, направляющие будущее функционирование и развитие организации.

**Персонал** – совокупность всех человеческих ресурсов, которыми обладает организация: люди со сложным комплексом индивидуальных качеств – социальных, психологических, профессиональных, мотивационных и др.; сотрудники организации, а также партнеры по реализации некоторых проектов, эксперты, привлеченные для проведения исследований, разработки стратегии, реализации конкретных мероприятий и т.д.

**План** – официальный документ, в котором отражаются прогнозы развития организации в будущем; промежуточные и конечные задачи и цели, стоящие перед ней и её отдельными подразделениями; механизмы координации текущей деятельности и распределения ресурсов;

**Планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма** – непрерывный систематический информационно обрабатываемый процесс качественного, количественного и временного определения будущих целей, средств и методов формирования, развития предприятия и управления им.

**Потенциал организации** - совокупность возможностей организации по выпуску продукции, оказанию услуг.

**Потребность** — это состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия. Сервис оказывается одним из способов разрешения этого противоречия.

**Принципы управления** – это основополагающие идеи, закономерности и правила поведения руководителей по осуществлению ими управленческих функций.

**Прогнозирование** – 1) метод вероятного планирования, в котором предсказание будущего опирается на накопленный опыт и текущие предположения относительно будущего; 2) построение прогнозов будущего состояния социально-экономических процессов и определение вероятности наступления тех или иных положительных и негативных ситуаций.

**Программирование** – это конкретное обоснование реализации решений, прогнозов, моделей и планов по временному и пространственному признаку.

**Профессиональная этика** – раздел этики, фиксирующий нормы, позволяющие разумно подойти к выполнению профессиональных обязанностей (в сфере отношения трудовых коллективов к обществу (его интересам), отношение отдельного специалиста к обществу; нравственные качества специалиста, обеспечивающие наилучшее выполнение

профессионального долга и т.д.)

**Профессиональное развитие персонал** – комплекс мероприятий, направленных на повышение качества знаний, умений сотрудников и их желания эффективно трудиться.

**Сервис** – особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путём оказания услуг.

**Социально-психологические методы** – это совокупность специфических способов воздействия на личностные отношения и связи, возникающие в трудовых коллективах, а также на социальные процессы, протекающие в них. Социально-психологические методы руководства реализуются посредством усиления мотивации, согласования целей личности с целями фирмы, формирования общих ценностей.

**Специализированное разделение труда** – это закрепление работы за специалистами, т.е. теми, кто способен выполнить её лучше всех с точки зрения организации как единого целого.

**Стратегическое управление** – управление организацией, которое опирается на человеческий потенциал как основу организации, ориентирует производственную деятельность на запросы потребителей, осуществляет гибкое регулирование.

**Стратегия сервисного предприятия** – система управленческих решений, определяющих перспективные направления развития организации, сферы, формы и способы ее деятельности в условиях окружающей среды и порядок распределения ресурсов для достижения поставленных целей.

**Структура организации** – это логические взаимоотношения уровней управления и функциональных областей, построенные в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достичь целей организации.

**Структура управления предприятием сферы сервиса и туризма** – упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, обеспечивающих их функционирование как единого целого.

**Технология** – это сочетание квалификационных навыков, оборудования, инфраструктуры, инструментов и соответствующих знаний, необходимых для осуществления желаемых преобразований в материалах, информации и людях.

**Турист** – посетитель, то есть лицо, которое путешествует и осуществляет пребывание в местах, находящихся за пределами его обычной среды, сроком не более 12 месяцев с любой целью, кроме занятия деятельностью, оплачиваемой из источников в посещаемом месте.

**Туристский рынок** – упорядоченная совокупность взаимодействующих элементов, образующих определенное единство.

**Управление деловой карьерой** – комплекс мероприятий, проводимых кадровой службой организации по планированию, мотивации и контролю служебного роста работника, исходя из его целей, потребностей, возможностей, способностей и склонностей, а также исходя из целей, потребностей, возможностей и социально-экономических условий организации.

**Управление конфликтом** – это целенаправленное воздействие на ход его разрешения с целью развития или разрушения отношений между отдельными индивидами, группами, а также развития или разрушения социально-экономической системы, в которой происходит конфликт.

**Управление персоналом** – комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения оптимальных условий для творческого, инициативного, сознательного труда отдельных его работников, направленного на достижение целей предприятия.

**Управление персоналом организации** – целенаправленная деятельность руководящего состава организации и специалистов подразделений, включающая разработку концепции и стратегии кадровой политики, принципов и методов управления персоналом организации.

**Управленческая культура** – служебная этика руководителя; совокупность типичных для менеджера ценностей, норм, точек зрения и идей, которые сознательно формируют

образец его поведения.

**Функционально разделение труда** – это специализация работников по видам деятельности;

**Цели** – представляют собой субъективное отражение реальностей, характеризующих данную организацию, таких как ее роль в обществе, характер производственного и кадрового потенциала.

**Экономические методы** – это совокупность экономических рычагов, с помощью которых достигается эффект, удовлетворяющий требованиям коллектива в целом и личности в частности, то есть поставленная цель достигается воздействием на экономические интересы управляемого объекта.

**Эффективность управления** – относительная характеристика результативности деятельности конкретной управляющей системы, отражающаяся в различных показателях, как объекта управления, так и собственно управленческой деятельности (субъекта управления). Эти показатели имеют как количественные, так и качественные характеристики.