

Аннотация к рабочей программы дисциплины
«Б1.О.32 Менеджмент в сфере сервиса, туризма и гостеприимства»
(код и наименование дисциплины)

Объем трудоемкости: 8 зачетных единиц

Цель дисциплины: дать будущим специалистам в сфере туризма и гостеприимства необходимые теоретические и практические знания, позволяющие грамотно управлять предприятиями индустрии гостеприимства и туризма.

Задачи дисциплины:

- изучить современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью;
- проанализировать организационные аспекты управления индустрией гостеприимства и туризма;
- изучить особенности финансового менеджмента в данной сфере;
- рассмотреть основы принятия маркетинговых и стратегических решений в индустрии туризма и гостеприимства.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» относится к обязательной части Блока 1 Дисциплины. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе в 3 и 4 семестре. Вид промежуточной аттестации: экзамен (3 семестр), экзамен (4 семестр).

Изучение дисциплины «Менеджмент в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» базируется на изучении дисциплин «Психология», «Сервисная деятельность» и «Основы проектной деятельности». Данная дисциплина является предшествующей дисциплинам «Организация конгрессно-выставочной деятельности», «Инновационный менеджмент», «Делопроизводство на предприятиях сервиса, туризма и гостеприимства».

Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Знает теории и школы менеджмента, основы стратегического управления, виды и характеристики целей, основные принципы эффективного менеджмента. Умеет разрабатывать миссию и цели организации, разрабатывать стратегию развития организации. Владеет навыками стратегического планирования, разработки управленческого решения, эффективного управления персоналом, управления и разрешения конфликтов внутри организации
ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий	Знает процессы внутригрупповой динамики и командообразования, теории мотивации и лидерства, современные методы планирования и контроля; знает различные структуры управления организацией. Умеет подбирать наиболее эффективные стили лидерства на соответствующих стадия развития группы. Умеет организовать работу подчиненных. Умеет разрабатывать структуру управления для организации. Владеет навыками мотивации и контроля подчиненных, навыками решения и предупреждения конфликтов в группе, навыками

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
(подразделений) предприятий сферы сервиса	объединения и сплочения подчиненных; навыками оперативного решения проблем проведения выставки; навыками управления различными структурами управления; навыками реформирования организационных структур.
ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Знает принципы распределения прав и функциональных обязанностей по подразделениям в различных типах организационных структур. Умеет распределить полномочия и координировать деятельность различных подразделений и работников в различных организациях сферы сервиса, туризма и гостеприимства. Владеет навыками постановки задач различным функциональным подразделениям в процессе разработки и согласования стратегии и программы развития организации.

Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе в установочную сессию ЗФО:

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Сущность и эволюция научного менеджмента	24	2	-	-	22
2.	Система менеджмента	26	2	2	-	22
3.	Особенности сферы сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	22	-	2	-	20
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	72	4	4	-	64
	Общая трудоемкость по дисциплине	72				

Разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе в зимнюю сессию ЗФО:

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Стратегическое управление предприятиями сферы сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	26	2	2	-	22
2.	Функции и процессы управления сферами сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	37	2	2	-	33
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	63	4	4	-	55
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Подготовка к текущему контролю	8,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	72				

Разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе в летнюю сессию ЗФО:

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	Мотивация	24	2	1	21
2	Организационные структуры управления	24	1	2	21
3	Власть и лидерство	24	1	1	22
4	Коммуникация в организациях	24	1	1	22
5	Корпоративная культура	24	1	1	22
<i>Итого по дисциплине:</i>					
Контроль самостоятельной работы (КСР)		7			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,6			
Подготовка к текущему контролю		17,4			

Курсовые работы: *предусмотрены*

Примерная тематика курсовых работ

1. Менеджмент как научная дисциплина.
2. Методы менеджмента.
3. Школы менеджмента.
4. Научные подходы к менеджменту.
5. Общие представления системы менеджмента.
6. Системные модели в менеджменте.
7. Сферы сервиса, туризма и гостеприимства: основные понятия и особенности.
8. Особенности рынка услуг. Виды и классификация услуг.
9. Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг.
10. Принципы управления в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.
11. Концепция сервисного менеджмента.
12. Туризм и обслуживающие туристские организации.
13. Анализ среды сервисной организации.
14. Комплексный деловой анализ ПИМС.
15. Миссия и цели в системе стратегического управления.
16. Формирование стратегий менеджмента в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.
17. Модели обоснования стратегий: «товар – рынок», GAP-анализ, матрица BGG, модель Томпсона и Стрикленда, портфельная модель «Мак-Кинси», Мак-Кинси «7S»
18. Понятие и классификация функций управления. Функция анализа. Функции прогнозирования и планирования.
19. Понятие и классификация функций управления. Функция организации. Функции координации и коммуникации.
20. Понятие и классификация функций управления. Функция контроля. Функция мотивации.
21. Теория мотивации Герцберга.
22. Концепция соучаствующего управления.
23. Опыт мотивации персонала в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.
24. Разделение труда и координация.
25. Принципы построения и функционирования органических структур управления.
26. Проектная и матричная структура управления.
27. Бригадная структура управления.

28. Эдхократическая организация.
29. Предпринимательская организация.
30. Сетевые структуры.
31. «Организации без стен».
32. Лидер и менеджер.
33. Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара.
34. Коммуникационные стили и роли.
35. Практические проблемы коммуникации.
36. Способы активизации коммуникаций.
37. Роль коммуникации в сервисе.
38. Корпоративная культура американских предприятий сервиса.
39. Корпоративная культура японских предприятий сервиса.
40. Корпоративная культура российских предприятий сервиса.
41. Содержание корпоративной культуры.
42. Корпоративный кодекс как инструмент управления культурой.
43. Функции униформы в поддержании корпоративной культуры

Форма проведения аттестации по дисциплине: *экзамен (3 семестр), экзамен (4 семестр)*

Автор

Т.А. Рововая, профессор кафедры международного туризма и менеджмента, доктор филос. наук

Д.В. Жаворонков, доцент кафедры международного туризма и менеджмента, канд. социол. наук