

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, качеству  
образования – первый проректор

Хагуров Т.А.

подпись

«27» апреля 2018 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.17 МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ**

Направление подготовки – 43.03.01 Сервис

Профиль – социально-культурный сервис

Программа подготовки – академическая

Форма обучения – очная

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Краснодар 2018

Рабочая программа дисциплины «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1463 по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (уровень бакалавриата) от 14 декабря 2015 г.

Программу составила Рововая Т.А., д-р философ. наук, профф.



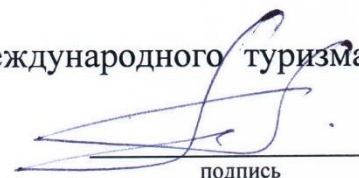
Рабочая программа дисциплины «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.

  
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.

  
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии геологии туризма и сервиса протокол № 04–18 от «25» апреля 2018 г.

Председатель УМК Института Погорелов А.В.

  
подпись

Рецензенты:

1. Максимова О.А. –директор ООО «Экодом»

2. Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии, г. Краснодар

## СОДЕРЖАНИЕ

|       |                                                                                                                                             |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Цели и задачи изучения дисциплины.....                                                                                                      | 4  |
| 1.1   | Цель освоения дисциплины.....                                                                                                               | 4  |
| 1.2   | Задачи дисциплины.....                                                                                                                      | 4  |
| 1.3   | Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                                                                                 | 4  |
| 1.4   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с<br>планируемыми результатами освоения образовательной программы..... | 4  |
| 2     | Структура и содержание дисциплины.....                                                                                                      | 6  |
| 2.1   | Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....                                                                                   | 6  |
| 2.2   | Структура дисциплины.....                                                                                                                   | 6  |
| 2.3   | Содержание разделов дисциплины.....                                                                                                         | 7  |
| 2.3.1 | Занятия лекционного типа.....                                                                                                               | 7  |
| 2.3.2 | Занятия семинарского типа.....                                                                                                              | 7  |
| 2.3.3 | Лабораторные занятия.....                                                                                                                   | 8  |
| 2.3.4 | Примерная тематика курсовых работ.....                                                                                                      | 8  |
| 2.4   | Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы<br>обучающихся по дисциплине .....                                     | 8  |
| 3     | Образовательные технологии.....                                                                                                             | 10 |
| 4     | Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной<br>аттестации.....                                                    | 11 |
| 4.1   | Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....                                                                               | 11 |
| 4.2   | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....                                                                         | 13 |
| 5     | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для<br>обучения.....                                                     | 16 |
| 5.1   | Основная литература.....                                                                                                                    | 16 |
| 5.2   | Дополнительная литература.....                                                                                                              | 17 |
| 5.3   | Периодические издания.....                                                                                                                  | 17 |
| 6     | Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,<br>необходимых для освоения дисциплины.....                           | 17 |
| 7     | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....                                                                           | 18 |
| 8     | Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении<br>образовательного процесса по дисциплине .....                         | 24 |
| 8.1   | Перечень необходимого программного обеспечения.....                                                                                         | 24 |
| 8.2   | Перечень необходимых информационных справочных систем.....                                                                                  | 25 |
| 9     | Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного<br>процесса по дисциплине.....                                 | 25 |

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины**

**1.1 Целью освоения дисциплины** «Менеджмент в сервисе» является обеспечение подготовки в области менеджмента – одного из основных направлений деятельности любого предприятия. В соответствии с общими целями подготовки дипломированного специалиста по сервису, а также ФГОС для направления подготовки «Сервис» дисциплина «Менеджмент в сервисе» изучается с целью получения знаний в области менеджмента, нацеленных на управление организацией, завоевание потребителя в условиях острой конкуренции, и приобретения навыков эффективного применения данных знаний на практике.

Цель преподавания данной дисциплины – предоставить системные профессиональные знания, квалификационные умения и навыки управления организациями индустрии сервиса на основе изучения современных принципов, методов и функций управления.

### **1.2 Задачи дисциплины:**

- рассмотреть особенности организации сервиса;
- определить сущность и содержание менеджмента в сфере сервиса;
- выявить функции, принципы и методы менеджмента в сервисе;
- изучить производственный и социальный аспект менеджмента в сервисе;

### **1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.**

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» относится к циклу вариативной части (Б1.В) Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 43.03.01 «Сервис» от 20.10.2015 г. № 1169. Дисциплина «Менеджмент в сервисе» является дисциплиной по выбору. Она преподаётся на 3 курсе в 5 семестре. Учебная работа по дисциплине проводится в форме лекционных и семинарских занятий, самостоятельной работы студентов и консультаций.

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» базируется на содержании дисциплин: «География сервиса», «Сервисная деятельность», «Рекреалогия и рекреационные системы» и др.

Полученные в ходе освоения данной дисциплины знания, умения и способности позволят студентам самостоятельно организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства. Данная дисциплина является предшествующей для освоения таких дисциплин как «Проектирование процесса оказания услуг», «Инфраструктура сервисных услуг», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» и др.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Менеджмент в сервисе».**

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент в сервисе» направлен на формирование полностью или частично элементов общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

ОПК-3: Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

ПК-2: Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе»

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части)                                                                                                                                                                             | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                    |                                                                                                                                                                                                                   | знать                                                                                                                                                                                | уметь                                                                                                                                                                                        | владеть                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.     | ОПК-3              | Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия менеджмента;</li> <li>– многозначность менеджмента;</li> <li>– внешнюю и внутреннюю среду сервисной организации</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере сервиса</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– пониманиями о взаимосвязи дисциплины «Менеджмент в сервисе» с другими общепрофессиональными и специальными дисциплинами</li> </ul>                                                                                    |
| 2      | ПК-2               | Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства | <ul style="list-style-type: none"> <li>– организационные структуры управления, управление качеством сервисного обслуживания</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять полученные знания в практической деятельности;</li> <li>– обобщать и структурировать информацию</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>– понятиями об организационно-функциональных основах управления фирмами, об инновационном менеджменте, об инвестиционных программах развития сервисной сферы, о международном регулировании в сфере сервиса.</li> </ul> |

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

| Вид учебной работы                                                    | Всего часов                          | Семестр     |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|
|                                                                       |                                      | 5           |
| <b>Контактная работа, в том числе</b>                                 | <b>59,3</b>                          | <b>59,3</b> |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>                                     | <b>54</b>                            | <b>54</b>   |
| Занятия лекционного типа                                              | 18                                   | 18          |
| Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)            | 36                                   | 36          |
| <b>Иная контактная работа</b>                                         | <b>5,3</b>                           | <b>5,3</b>  |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                                 | 5                                    | 5           |
| Промежуточная аттестация (ИКР)                                        | 0,3                                  | 0,3         |
| <b>Самостоятельная работа, в том числе</b>                            | <b>49</b>                            | <b>49</b>   |
| Проработка учебного (теоретического) материала                        | 22                                   | 22          |
| Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций) | 11                                   | 11          |
| Реферативная работа                                                   | 8                                    | 8           |
| Подготовка к текущему контролю                                        | 8                                    | 8           |
| <b>Контроль</b>                                                       | <b>36</b>                            | <b>36</b>   |
| Подготовка к экзамену                                                 | 36                                   | 36          |
| <b>Общая трудоемкость</b>                                             | <b>час.</b>                          | <b>144</b>  |
|                                                                       | <b>в том числе контактная работа</b> | <b>59,3</b> |
|                                                                       | <b>зач. ед.</b>                      | <b>4</b>    |

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе ОФО

| № раздела | Наименование разделов                                            | Количество часов |                   |    |                        |
|-----------|------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|----|------------------------|
|           |                                                                  | Всего            | Аудиторная работа |    | Самостоятельная работа |
|           |                                                                  |                  | Л                 | ПЗ |                        |
| 1         | Школы менеджмента                                                | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 2         | Эволюция понимания проблемы мотивации                            | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 3         | Подходы к проблеме лидерства                                     | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 4         | Коммуникации как основные связующие процесса управления          | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 5         | Эволюция концепций маркетинга в России и за рубежом              | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 6         | Рынок как объект маркетинга. Сегментирование рынка               | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 7         | Товарная политика как составляющая маркетингового инструментария | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 8         | Информационная база маркетинга                                   | 9                | 2                 | 4  | 3                      |

|   |                                       |   |    |    |    |
|---|---------------------------------------|---|----|----|----|
| 9 | Сущность политики продвижения товаров | 8 | 2  | 4  | 2  |
|   | <i>Итого по дисциплине:</i>           |   | 18 | 36 | 49 |

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

| № раздела                                                                     | Наименование раздела                                             | Тематика лекционных занятий                                                                                                                                                                        | Форма текущего контроля |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1                                                                             | 2                                                                | 3                                                                                                                                                                                                  | 4                       |
| 1                                                                             | Школы менеджмента                                                | Исходные положения менеджмента. Зарождение менеджмента. Школа научного управления. Школа административного управления. Школа «человеческих отношений». Современная система взглядов на менеджмент. | У, И, Л                 |
| 2                                                                             | Эволюция понимания проблемы мотивации                            | Понятие мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации.                                                                                                               | У, И, Л                 |
| 3                                                                             | Подходы к проблеме лидерства                                     | Соотношение понятий «лидерство», «руководство», «власть». Стили руководства.                                                                                                                       | У, И                    |
| 4                                                                             | Коммуникации как основные связующие процесса управления          | Природа конфликта в организации. Преодоление сопротивления персонала изменениям на предприятии. Психология делового общения.                                                                       | У, И                    |
| 5                                                                             | Эволюция концепций менеджмента в России и за рубежом             | Этап формирования и развития концепций управления маркетингом субъекта. Этап формирования и развития концепций маркетингового управления субъектом. Эволюция концепций маркетинга в России.        | У, И                    |
| 6                                                                             | Рынок как объект менеджмента. Сегментирование рынка              | Виды рынков. Емкость рынка. Признаки сегментирования. Рыночное окно, рыночная ниша.                                                                                                                | У, И                    |
| 7                                                                             | Товарная политика как составляющая маркетингового инструментария | Жизненный цикл товара. Рыночная атрибутика товара. Характеристики товарной номенклатуры. Этапы разработки нового товара.                                                                           | У, И                    |
| 8                                                                             | Информационная база менеджмента                                  | Сущность маркетингового исследования и его виды. Опрос, наблюдение и эксперимент как методы сбора первичной информации. Установление потребностей как основа реализации маркетинга.                | У, Л, И                 |
| 9                                                                             | Сущность политики продвижения товаров                            | Основные инструменты политики продвижения. Исторический аспект развития рекламы. Использование бессознательных мотивов в рекламе. Юмор в рекламе.                                                  | У, И                    |
| Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия, И – информационная лекция |                                                                  |                                                                                                                                                                                                    |                         |

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

| № | Наименование раздела | Тематика практических занятий (семинаров) | Форма текущего контроля |
|---|----------------------|-------------------------------------------|-------------------------|
| 1 | 2                    | 3                                         | 4                       |

|                                                                                                 |                                                                  |                                                                                                                               |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1                                                                                               | Школы менеджмента                                                | 1. Менеджмент как социально-культурное явление современности.<br>2. Менеджмент как динамично развивающаяся отрасль экономики. | П, Р    |
| 2                                                                                               | Эволюция понимания проблемы мотивации                            | 1. Факторы сервисной мотивации.<br>2. Виды и формы сервиса.<br>3. Объект и субъект сервиса.                                   | П, Р    |
| 3                                                                                               | Подходы к проблеме лидерства                                     | 1. Деловое общение.<br>2. Управленческие решения.                                                                             | П, Р    |
| 4                                                                                               | Коммуникации как основные связующие процесса управления          | 1. Социальные факторы сервисной деятельности.<br>2. Управление персоналом                                                     | П, Р    |
| 5                                                                                               | Эволюция концепций менеджмента в России и за рубежом             | 1. Менеджмент как научное направление.<br>2. Периодизация развития менеджмента                                                | П, Р    |
| 6                                                                                               | Рынок как объект маркетинга.<br>Сегментирование рынка            | 1. Информационно-техническое обеспечение менеджмента.<br>2. Экономическая эффективность менеджмента.                          | П, Р, С |
| 7                                                                                               | Товарная политика как составляющая маркетингового инструментария | 1. Экономические отношения в менеджменте.<br>2. Технологии, обеспечивающие развитие менеджмента.                              | П, Р, С |
| 8                                                                                               | Информационная база маркетинга                                   | 1. Понятие «управление качеством».<br>2. Стандарты сервисного обслуживания.                                                   | П, Р    |
| 9                                                                                               | Сущность политики продвижения товаров                            | 1. Профессионализм персонала.<br>2. Безопасность сервисных услуг.                                                             | П, Р    |
| Примечание: П – подготовка и защита презентаций, Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия |                                                                  |                                                                                                                               |         |

### 2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Менеджмент в сервисе»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| №  | Наименование раздела | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                    | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1. | Школы менеджмента    | 1. Лесников, А.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Лесников. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. – 195 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/63772">https://e.lanbook.com/book/63772</a> .<br>2. Усманов, В.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.В. Усманов, И.В. Марусева, А.В. Кокарева. – Пенза: ПензГТУ, 2012. – 324 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/62578">https://e.lanbook.com/book/62578</a> . |
| 2. | Эволюция понимания   | 1. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник / М. Райли. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 191 с. – Режим                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | проблемы мотивации                                                | <p>доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114557">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114557</a>.</p> <p>2. Лесников, А.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Лесников. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. – 195 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/63772">https://e.lanbook.com/book/63772</a>.</p> <p>3. Усманов, В.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.В. Усманов, И.В. Марусева, А.В. Кокарева. – Пенза: ПензГТУ, 2012. – 324 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/62578">https://e.lanbook.com/book/62578</a>.</p>                                                                                                                                              |
| 3. | Подходы к проблеме лидерства                                      | <p>1. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / Т.А. Казакевич. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 185 с.</p> <p>2. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник / М. Райли. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 191 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114557">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114557</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4. | Коммуникации как основные связующие процесса управления           | <p>1. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / Т.А. Казакевич. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 185 с.</p> <p>2. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник / М. Райли. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 191 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114557">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114557</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. | Эволюция концепций менеджмента в России и за рубежом              | <p>1. Шадрина, Л.Ю. Инновационный менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Л.Ю. Шадрина. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 171 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/63812">https://e.lanbook.com/book/63812</a>.</p> <p>2. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник / М. Райли. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 191 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114557">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114557</a>.</p> <p>3. Лесников, А.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Лесников. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. – 195 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/63772">https://e.lanbook.com/book/63772</a>.</p> |
| 6. | Рынок как объект менеджмента. Сегментирование рынка               | <p>1. Шадрина, Л.Ю. Инновационный менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Л.Ю. Шадрина. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 171 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/63812">https://e.lanbook.com/book/63812</a>.</p> <p>2. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / Т.А. Казакевич. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 185 с.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7. | Товарная политика как составляющая маркетингового инструментария. | <p>1. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / Т.А. Казакевич. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 185 с.</p> <p>2. Усманов, В.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.В. Усманов, И.В. Марусева, А.В. Кокарева. – Пенза: ПензГТУ, 2012. – 324 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/62578">https://e.lanbook.com/book/62578</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8. | Информационная база менеджмента                                   | <p>1. Шадрина, Л.Ю. Инновационный менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Л.Ю. Шадрина. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 171 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/63812">https://e.lanbook.com/book/63812</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                       | <p>2. Лесников, А.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Лесников. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. – 195 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/63772">https://e.lanbook.com/book/63772</a>.</p> <p>3. Усманов, В.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.В. Усманов, И.В. Марусева, А.В. Кокарева. – Пенза: ПензГТУ, 2012. – 324 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/62578">https://e.lanbook.com/book/62578</a>.</p> |
| 9. | Сущность политики продвижения товаров | <p>1. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / Т.А. Казакевич. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 185 с.</p> <p>2. Усманов, В.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.В. Усманов, И.В. Марусева, А.В. Кокарева. – Пенза: ПензГТУ, 2012. – 324 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/62578">https://e.lanbook.com/book/62578</a>.</p>                                                                                                         |

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

### 3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии

| Семестр | Вид занятия<br>(Л, С) | Используемые интерактивные образовательные технологии                                 | Количество часов |
|---------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 5       | Л                     | лекция-дискуссия* по теме «Школы менеджмента»                                         | 2                |
|         |                       | лекция-дискуссия* по теме «Эволюция понимания проблемы мотивации»                     | 2                |
|         |                       | лекция-дискуссия* по теме «Информационная база менеджмента»                           | 2                |
|         | С                     | семинар-дискуссия* по теме «Рынок как объект маркетинга. Сегментирование рынка.»      | 4                |
|         |                       | семинар-дискуссия* «Товарная политика как составляющая маркетингового инструментария» | 4                |
| Итого:  |                       |                                                                                       | 14               |

**\*Лекция-дискуссия** (групповая дискуссия) – форма активного вовлечения слушателей в учебный процесс. Предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Позволяет привлечь внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Сильные стороны групповой лекции-дискуссии заключаются в возможности расширения круга мнений сторон. Участие студентов в лекции-дискуссии обеспечиваются различными приемами: вопросы к аудитории, которые могут быть как элементарные, с целью сосредоточить внимание слушателей, так и проблемные.

**\*Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.**

***Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:***

##### **Лекция по теме «Школы менеджмента»**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Исходные положения менеджмента.
2. Зарождение менеджмента.
3. Школа научного управления.
4. Школа административного управления.
5. Школа «человеческих отношений».
6. Современная система взглядов на менеджмент.

***Примеры тем для проведения лекций-дискуссий.***

##### **Лекция-дискуссия по теме «Информационная база менеджмента».**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Сущность маркетингового исследования.
2. Виды маркетингового исследования.
3. Опрос, наблюдение и эксперимент как методы сбора первичной информации.
4. Установление потребностей как основа реализации маркетинга.

***Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:***

***Примеры тем для проведения семинаров-дискуссий.***

##### **Семинар-дискуссия по теме «Рынок как объект маркетинга. Сегментирование рынка.»**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Информационно-техническое обеспечение менеджмента.
2. Экономическая эффективность менеджмента.
3. Экономическая эффективность
4. Показатели экономической эффективности
5. Экономическая эффективность производства
6. Экономическая эффективность предприятия
7. Социально-экономическая эффективность
8. Экономическая эффективность мероприятия
9. Экономическая эффективность проекта
10. Эффективность экономических систем
11. Определение экономической эффективности
12. Экономическая эффективность управления
13. Экономическая эффективность внедрения
14. Экономическая эффективность организации
15. Экономическая эффективность инвестиции
16. Экономическая эффективность труда
17. Эффективность экономических ресурсов
18. Критерии экономической эффективности

### **Примерные темы для подготовки презентаций**

*Раздел 1. Школы менеджмента.*

*Основные понятия и этапы развития менеджмента.*

1. Менеджмент как социально-культурное явление современности.
2. Менеджмент как динамично развивающаяся отрасль экономики.

*Раздел 2. Эволюция понимания проблемы мотивации.*

*Сервисная инфраструктура и ресурсы отрасли.*

1. Факторы сервисной мотивации.
2. Виды и формы сервиса.
3. Объект и субъект сервиса.

*Раздел 3. Подходы к проблеме лидерства.*

*Социальный аспект менеджмента в сервисе.*

3. Деловое общение.
4. Управленческие решения.

*Раздел 4. Коммуникации как основные связующие процесса управления.*

*Социальный аспект менеджмента в сервисе.*

1. Социальные факторы сервисной деятельности.
2. Управление персоналом

*Раздел 5. Эволюция концепций менеджмента в России и за рубежом.*

*Основные понятия и этапы развития менеджмента.*

3. Менеджмент как научное направление.
4. Периодизация развития менеджмента

*Раздел 6. Рынок как объект маркетинга. Сегментирование рынка.*

*Производственный аспект менеджмента.*

3. Информационно-техническое обеспечение менеджмента.
4. Экономическая эффективность менеджмента.

*Раздел 7. Товарная политика как составляющая маркетингового инструментария.*

*Производственный аспект менеджмента.*

1. Экономические отношения в менеджменте.
2. Технологии, обеспечивающие развитие менеджмента.

#### Раздел 8. Информационная база маркетинга

##### *Управление качеством сервисного обслуживания*

1. Понятие «управление качеством».
2. Стандарты сервисного обслуживания.

#### Раздел 9. Сущность политики продвижения товаров

##### *Управление качеством сервисного обслуживания*

3. Профессионализм персонала.
4. Безопасность сервисных услуг.

#### **Список тем для написания рефератов.**

1. История развития и эволюция менеджмента.
2. Основные направления научных школ и подходов менеджмента.
3. Характеристика окружающей среды предприятия.
4. Характеристика открытых и закрытых систем. Системный подход в менеджменте.
5. Общая характеристика принципов управления.
6. Цели управления и их характеристика.
7. Характеристика основных составляющих организационной структуры управления.
8. Методы управления и их характеристика.
9. Экономические, административные и социально-психологические методы.
10. Характеристика видов организационных структур управления.
11. Технология выработки и принятия управленческих решений.
12. Алгоритм принятия управленческих решений. Организация выполнения решений.
13. Информационная система в менеджменте. Классификация используемой информации в менеджменте, ее анализ и обработка.
14. Информационные технологии в сфере управления.
15. Содержание процесса управления (функции): планирование, организация, мотивация и контроль.
16. Технология управления.
17. Руководитель как менеджер на предприятии. Характеристика стилей работы руководителя. «Решетка менеджмента».
18. Лидерство и власть. Научная организация труда руководителя.
19. Психологический климат в коллективе. Виды конфликтов.
20. Анализ конфликтных ситуаций и методика их решений.
21. Сущность и содержание понятия «менеджмент».

#### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.**

##### **Вопросы для подготовки к экзамену**

1. Подходы к определению понятия «менеджмент».
2. Основные категории менеджмента.
3. Основные исторические этапы развития практики менеджмента.
4. Предпосылки формирования менеджмента как науки.
5. Основные положения школы научного управления.
6. Классическая (административная) школа управления, ее основные концепции.
7. Школа психологии и человеческих отношений. Основные положения доктрины «человеческих отношений».
8. Основные направления школы науки управления, ее методологические подходы.
9. Характеристика американской модели менеджмента; основные факторы, определяющие ее формирование. Опыт управления в американских фирмах.
10. Сущность японской модели менеджмента.

11. Западноевропейская модель менеджмента. Основные положения социального рыночного хозяйства.
12. Развитие менеджмента в России. Особенности управления в условиях общественной формы собственности.
13. Формирование рыночного механизма управления в России.
14. Организация как открытая система управления. Законы организации.
15. Организационно-правовые формы предпринимательства.
16. Организация как процесс создания структуры. Полномочия и ответственность.
17. Типы административного аппарата.
18. Линейно-функциональная структура управления, ее преимущества и недостатки.
19. Дивизиональная структура управления, ее преимущества и недостатки.
20. Адаптивные структуры управления.
21. Бюрократический тип структур, его характерные черты.
22. Корпоративная культура.
23. Организационные структуры предприятий будущего: виртуальные корпорации, многомерные организации.
24. Природа и классификация функций менеджмента.
25. Целеполагание в процессе менеджмента. Миссия и ее функции.
26. Иерархия целей. Управление по целям.
27. Прогнозирование как составная часть планирования.
28. Стратегическое планирование, выбор стратегии развития предприятия. Опыт разработки стратегии в зарубежных фирмах.
29. Текущее планирование. Направления и ориентиры текущих планов.
30. Организация как функция управления.
31. Координация как функция управления, ее основные задачи.
32. Мотивация как функция управления. Основные задачи процесса мотивации. Проблемы мотивации персонала в России.
33. Основные направления эволюции современных теорий мотивации.
34. Содержательные теории мотивации.
35. Процессуальные теории мотивации.
36. Контроль как функция управления.
37. Виды контроля и характеристики его эффективности.
38. Влияние материальной, властной и духовной мотивации на выбор методов управления; комплексный подход к применению методов управления.
39. Организационно-распорядительные методы управления: характеристика, разновидности.
40. Экономические методы управления: характеристика и особенности.
41. Социально-психологические методы управления и их значение для развития социальной активности персонала и коллектива в целом.
42. Сущность и роль управленческих решений; их классификация; требования к управленческим решениям.
43. Этапы принятия управленческого решения.
44. Моделирование в принятии решений. Типы моделей.
45. Формальные и неформальные группы, их характеристика.
46. Характеристика основных теорий лидерства. Типы лидеров.
47. Формы власти и способы ее реализации; сильные и слабые стороны различных форм власти.
48. Демократический стиль управления, его характеристика.
49. Либеральный стиль управления, его характеристика.
50. Авторитарный стиль управления, его характеристика.
51. Адаптация стилей руководства к деловым ситуациям.
52. Основные составляющие психологической структуры личности: направленность, способности, характер.
53. Социальные основы формирования личности.
54. Личность в системе управления. Основные черты, характеризующие личность.

55. Конфликты в менеджменте; виды конфликтов.
56. Основные причины возникновения конфликтов.
57. Способы преодоления конфликтов.
58. Процесс изменений в организации и управление им.
59. Причины сопротивления персонала организационным изменениям.
60. Самоменеджмент руководителя.

**Образец билета для экзамена по дисциплине  
«Менеджмент в сервисе»**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт географии геологии туризма и сервиса  
Кафедра международного туризма и менеджмента  
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

**Дисциплина «Менеджмент в сервисе»**

**БИЛЕТ № 1**

1. Этапы принятия управленческого решения.
2. Моделирование в принятии решений. Типы моделей.

Зав. кафедрой

д.г.н., профессор М.Ю. Беликов

***Методические рекомендации для подготовки к экзамену***

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса.

Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Литература» приведен список книг, учебников, периодических изданий и ресурсов Интернета, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

**Критерии оценки экзамена**

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

– знание фактического материала по программе;

- степень активности студента на семинарских занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления.

- наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит

- глубокое знание материала курса;

- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;

- знание литературы по курсу.

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого:

- демонстрирует знания материала по программе;

- содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого:

- содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;

- не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,

- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,

- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,

- в форме электронного документа.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

### **5.1 Основная литература:**

1. Шадрина, Л.Ю. Инновационный менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Л.Ю. Шадрина. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 171 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63812>.

2. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / Т.А. Казакевич. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 185 с.

3. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник / М. Райли. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 191 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557>.

4. Лесников, А.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Лесников. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. – 195 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63772>.

5. Усманов, В.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.В. Усманов, И.В. Марусева, А.В. Кокарева. – Пенза: ПензГТУ, 2012. – 324 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/62578>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

#### **Учебники из ЭБС «Лань»:**

1. Шадрина, Л.Ю. Инновационный менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Л.Ю. Шадрина. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 171 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63812>.

2. Лесников, А.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Лесников. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. – 195 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63772>.

3. Усманов, В.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.В. Усманов, И.В. Марусева, А.В. Кокарева. – Пенза: ПензГТУ, 2012. – 324 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/62578>.

#### **Учебники из ЭБС «Юрайт»:**

1. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / Т.А. Казакевич. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 185 с.

#### **Учебники из ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»:**

1. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник / М. Райли. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 191 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557>.

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск; НГТУ, 2013. – 78 с. <http://biblioclub.ru/>

2. Матолыгина Н.В., Руглова Л.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие. – СПб: ИЦ «Интермедия», 2013. – 160 с. <http://biblioclub.ru/>

3. Таранова И.В., Трухачев А.В. Сервисология: учебник. – Ставрополь: Агрус, 2013. – 296 с. <http://biblioclub.ru/>

### **5.3 Периодические издания:**

1. Сервисный центр // технический журнал, призванный ликвидировать существующий «информационный голод» у специалистов сервисных служб, Москва;

### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru>;
2. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
3. Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru>;
4. Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – <http://ecsocman.edu.ru/>.

6. Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса [Электронный ресурс]: на сайте представлена вся необходимая информация для работы в туристической сфере. – Электронные данные (3 файла). – [2003]. – URL :<http://www.ratanews.ru/asp/news.asp>.
7. Интернет сайт для турагентств и туристов [Электронный ресурс]: сайт содержит информацию о международном туристическом рынке и рассчитан на специалистов туристического бизнеса из разных стран. – [2005-2006]. – URL: <http://tourexpi.com/ru/index.html>
8. Информационное агентство Турифо [Электронный ресурс]: база данных содержит новости и деловые ссылки на полезные источники информации в области туризма и рынка услуг в целом. – Электронные данные (3 файла). – Москва, [1999-2008]. – URL: [http://www.tourinfo.ru/content/rating/rating\\_2008.php](http://www.tourinfo.ru/content/rating/rating_2008.php)
9. Информационный сайт Travel [Электронный ресурс]: на сайте представлена вся справочная информация о туризме и путешествиях. – Электронные данные (2 файла). – Москва [1997-2009]. – URL: <http://www.travel.ru/search/result.html>.
10. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]: база данных содержит статистические данные и практические сведения по внутреннему и выездному туризму. – URL: <http://www.russiatourism.ru/files>.
11. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]: база данных содержит статистическую по показателям хозяйственных структур Российской Федерации. – Москва, [1999-2009]. – URL: <http://www.gks.ru/bgd/free/Stg/d02/88.htm>. - Загл. с экрана.

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

### **Методические рекомендации по самостоятельной работе студента**

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

*Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:*

1. Усвоение текущего учебного материала.
2. Конспектирование первоисточников.
3. Работа с конспектами лекций.
4. Самостоятельное изучение материала.
5. Изучение специальной литературы.
6. Выполнение реферативных работ.
7. Подготовка к устному опросу и семинарам-дискуссиям.
8. Подготовка к тестированию.
9. Подготовка к экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение учебной и научной литературы. Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Менеджмент в сервисе» теоретическими материалами.

*Работа с учебной и научной литературой* – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы.

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект –

эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели – словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

*Критерии оценки самостоятельной работы:*

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

### **Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины**

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

| №  | Наименование раздела | Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы                                                                                                    | Форма контроля |
|----|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. | Школы менеджмента    | Сервисное обслуживание как предпринимательская деятельность.<br>Коммерческие организации в сфере сервиса.<br>Виды организаций по функциональным признакам. | У, П, Р, И     |

|                                                                                                                                                                    |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 2.                                                                                                                                                                 | Эволюция понимания проблемы мотивации                            | Формирование стратегии развития сервиса.<br>Цели, задачи и миссия сервиса.<br>Перспективный анализ.<br>Эффективность управления                                                                                                                                                               | У, П, Р,<br>И    |
| 3.                                                                                                                                                                 | Подходы к проблеме лидерства                                     | Источники прибыли<br>Факторы роста прибыли.<br>Стратегические аспекты деятельности.                                                                                                                                                                                                           | У, П, Р,<br>И    |
| 4.                                                                                                                                                                 | Коммуникации как основные связующие процесса управления          | Основные понятия и методологическая база регионального менеджмента.<br>Основы региональной организации хозяйства и принципы районирования.<br>Особенности регионального туризма как объекта управления.<br>Понятие региона.<br>Этапы решения организационных задач регионального менеджмента. | У, П, Р,<br>И    |
| 5.                                                                                                                                                                 | Эволюция концепций менеджмента в России и за рубежом             | Экскурсионный менеджмент.<br>Менеджмент гостеприимства.<br>Менеджмент безопасности в туркомплексах.                                                                                                                                                                                           | У, П, Р,<br>И    |
| 6.                                                                                                                                                                 | Рынок как объект менеджмента.<br>Сегментирование рынка           | Финансовый менеджмент в туркомплексах.<br>Технический менеджмент.<br>Менеджмент анимации и спорта.<br>Экологический менеджмент.                                                                                                                                                               | У, П, Р,<br>С, И |
| 7.                                                                                                                                                                 | Товарная политика как составляющая маркетингового инструментария | Инновационный менеджмент – система управления развитием.<br>Инновации как объект инновационного менеджмента.<br>Классификация инноваций.<br>Управление инновационными проектами.                                                                                                              | У, П, Р,<br>С, И |
| 8.                                                                                                                                                                 | Информационная база менеджмента                                  | Характеристика объекта инвестирования.<br>Оценка инвестиционной деятельности.<br>Формирование инвестиционных программ.<br>Организация финансирования инвестиционной программы.<br>Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям                                                    | У, П, Р,<br>Л, И |
| 9.                                                                                                                                                                 | Сущность политики продвижения товаров                            | Понятие международного регулирования.<br>Роль международных организаций в регулировании сервиса.<br>Адаптация международных правовых актов на международном уровне.                                                                                                                           | У, П, Р,<br>И    |
| Примечание: У – устный опрос, И – информационная лекция, Л – лекция-дискуссия, П – подготовка и защита презентаций, Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |

### Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

### **Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.**

Лекция-дискуссия – это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других. Дискуссия рождает мысль, активизирует мышление, а в учебной дискуссии к тому же обеспечивает сознательное усвоение учебного материала как продукта мыслительной его проработки.

Метод дискуссии используется в групповых формах занятий. На лекции дискуссионный вопрос, вызвавший сразу несколько разных ответов из аудитории, не приведя к выбору окончательного, наиболее правильного из них, создает атмосферу коллективного размышления и готовности слушать преподавателя, отвечающего на этот дискуссионный вопрос.

*Критерии оценки качества лекции-дискуссии:*

При анализе качества лекции-дискуссии проводится оценка результативности лекции по следующему набору критериев:

- степень реализации плана лекции;
- информационно-познавательная ценность лекции;
- воспитательное воздействие лекции.

### **Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.**

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

*Критерии оценки качества семинара-дискуссии:*

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.
6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

## **Методические рекомендации по выполнению презентаций в Microsoft PowerPoint**

Презентация дает возможность наглядно представить инновационные идеи, разработки и планы. Учебная презентация представляет собой результат самостоятельной работы студентов, с помощью которой они наглядно демонстрируют материалы публичного выступления перед аудиторией. Одной из основных программ для создания презентаций в мировой практике является программа PowerPoint компании Microsoft.

Компьютерная презентация – это файл с необходимыми материалами, который состоит из последовательности слайдов. Каждый слайд содержит законченную по смыслу информацию, так как она не переносится на следующий слайд автоматически в отличие от текстового документа. Студенту – автору презентации, необходимо уметь распределять материал в пределах страницы и грамотно размещать отдельные объекты. В этом ему поможет набор готовых объектов (пиктограмм, геометрических фигур, текстовых окон и т.д.).

Бесспорным достоинством презентации является возможность при необходимости быстро вернуться к любому из ранее просмотренных слайдов. Презентация помогает самому выступающему не забыть главное и точнее расставить акценты.

### *Структура презентации*

Удерживать активное внимание слушателей можно не более 15 минут, а, следовательно, при среднем расчете времени просмотра – 1 минута на слайд, количество слайдов не должно превышать 15-ти.

Первый слайд презентации должен содержать тему работы, фамилию, имя и отчество исполнителя, номер учебной группы, а также фамилию, имя, отчество, должность и ученую степень преподавателя.

На втором слайде целесообразно представить цель и краткое содержание презентации.

Последующие слайды необходимо разбить на разделы согласно пунктам плана работы.

На заключительный слайд выносится самое основное, главное из содержания презентации.

### *Рекомендации по оформлению презентаций в Microsoft Power Point:*

Для визуального восприятия текст на слайдах презентации должен быть не менее 24 пт, а для заголовков – не менее 32 пт.

Макет презентации должен быть оформлен в единой цветовой гамме. Фон не должен быть слишком ярким или пестрым. Текст должен хорошо читаться. Одни и те же элементы на разных слайдах должны быть одного цвета.

Пространство слайда (экрана) должно быть максимально использовано, за счет, например, увеличения масштаба рисунка. Кроме того, по возможности необходимо занимать верхние  $\frac{3}{4}$  площади слайда (экрана), поскольку нижняя часть экрана плохо просматривается с последних рядов.

Каждый слайд должен содержать заголовок. В конце заголовков точка не ставится. В заголовках должен быть отражен вывод из представленной на слайде информации. Оформление заголовков заглавными буквами можно использовать только в случае их краткости.

На слайде следует помещать не более 5–6 строк и не более 5–7 слов в предложении. Текст на слайдах должен хорошо читаться.

При добавлении рисунков, схем, диаграмм, снимков экрана (скриншотов) необходимо проверить текст этих элементов на наличие ошибок. Необходимо проверять правильность написания названий улиц, фамилий авторов методик и т.д.

Нельзя перегружать слайды анимационными эффектами – это отвлекает слушателей от смыслового содержания слайда. Для смены слайдов используйте один и тот же анимационный эффект.

### *Порядок и принципы выполнения компьютерной презентации.*

Перед созданием презентации необходимо четко определиться с целью, создаваемой презентации, построить вступление и сформулировать заключение, придерживаться основных этапов и рекомендуемых принципов ее создания.

### *Основные принципы выполнения и представления компьютерной презентации.*

– компьютерная презентация не предназначена для автономного использования, она должна лишь помогать докладчику во время его выступления, правильно расставлять акценты;

- не усложняйте презентацию и не перегружайте ее текстом, статистическими данными и графическими изображениями;
- не читайте текст на слайдах. Устная речь докладчика должна дополнять, описывать, но не пересказывать, представленную на слайдах информацию;
- дайте время аудитории ознакомиться с информацией каждого нового слайда, а уже после этого давать свои комментарии показанному на экране. В противном случае внимание слушателей будет рассеиваться;
- делайте перерывы. Не следует торопиться с демонстрацией последующего слайда. Позвольте слушателям подумать и усвоить информацию;
- предложите раздаточный материал в конце выступления, если это необходимо. Не делайте этого в начале или в середине доклада, т.к. все внимание должно быть приковано к вам и к экрану;
- обязательно отредактируйте презентацию перед выступлением после предварительного просмотра (репетиции).

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

*Критерии оценки презентации:*

| <i>Оформление презентации</i>                                                       | Максимальное количество баллов | Оценка преподавателя |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| Титульный слайд (оригинальное оформление)                                           | 5                              |                      |
| Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, графика, анимация) | 5                              |                      |
| <i>Содержание презентации</i>                                                       |                                |                      |
| Соответствие учебным целям и задачам                                                | 10                             |                      |
| Отражение основополагающего вопроса                                                 | 10                             |                      |
| Наличие элементов исследования по теме                                              | 10                             |                      |
| Выводы, обоснованные с научной точки зрения, основанные на данных исследования      | 10                             |                      |
| <i>Оформление текста</i>                                                            |                                |                      |
| Текст представлен грамотно, последовательно, имеет логическую завершенность         | 10                             |                      |
| Текст хорошо читаем (подбор шрифта и фона)                                          | 5                              |                      |
| Оформление слайдов в едином стиле                                                   | 5                              |                      |
| Соответствие дизайна содержанию презентации                                         | 10                             |                      |
| <i>Требования к выступлению</i>                                                     |                                |                      |
| Студент свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал             | 5                              |                      |
| Студент свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории              | 5                              |                      |
| Студент точно укладывается в рамки регламента доклада (15 минут)                    | 5                              |                      |
| <i>Общий балл/оценка</i>                                                            | 100*                           |                      |

\*Перевод баллов в оценки приведен ниже.

Оценка «*отлично*» ставится если сумма баллов составляет от 80 до 100.

Оценка «*хорошо*» ставится если сумма баллов составляет от 60 до 79.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится если сумма баллов составляет от 40 до 59.

Оценка «*не удовлетворительно*» ставится если сумма баллов составляет менее 39.

### **Методика выполнения реферативных работ.**

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по

определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка «**отлично**» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «**хорошо**» ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «**удовлетворительно**» ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «**не удовлетворительно**» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

### **Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:**

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучения материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Выполнение практических работ по заданным темам;
7. Подготовка к экзамену.

## **8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

### **8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.**

Для освоения учебной дисциплины «Менеджмент в сервисе» в процессе обучения, проведения лекций-дискуссий, семинаров дискуссий и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Exel 2007, Microsoft Office Power Point 2007.

### **8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)

**9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для освоения учебной дисциплины «Менеджмент в сервисе» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

| № | Виды работ             | Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность                                                                                                                                                                                                                       |
|---|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Лекционные занятия     | – лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала;<br>– демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы |
| 2 | Семинарские занятия    | Специальное помещение, оснащенное мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской                                                                                                                                                                  |
| 3 | Самостоятельная работа | Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета                                          |