

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Кумертауский филиал  
федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг»*

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

*43.03.02 Туризм*

*(код и наименование направления подготовки)*

*Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма*

*(наименование направленности (профиля) образовательной программы)*

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Очная*

Кумертау 2024

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг» /сост.  
З.Р. Ахмадиева - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024**

Рабочая программа предназначена обучающимся очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

© Ахмадиева З.Р., 2024

© Кумертауский филиал ОГУ, 2024

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины: приобретение обучающимися базовых теоретических знаний в области управления структурным подразделением в сфере туризма, которые необходимы для профессиональной работы, позволяющих принимать эффективные управленческие решения.

### **Задачи:**

- приобретение обучающимися знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;
- изучение основных методов менеджмента, включая особенности менеджмента в сфере туризма;
- изучение обучающимися особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, её содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях;
- выработка умения анализировать, диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи и находить методы решения, направленные на эффективное использование потенциала сотрудников туристских организаций;
- приобретение обучающимися практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок;
- развитие навыков творческого использования приобретенных знаний, умений и навыков при изучении других учебных курсов и дисциплин направления подготовки.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.2 История России, Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.Б.18 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.Б.25 Основы научно- исследовательской работы, Б1.Д.Б.26 Деловое общение, Б1.Д.Б.28 Социология и психология управления*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.9 Основы проектной деятельности. Общественные проекты, Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.29 Мотивация трудовой деятельности, Б1.Д.В.5 Организация туристской деятельности, Б1.Д.В.8 Конфликтология, Б1.Д.В.15 Организационное поведение, Б1.Д.В.17 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.В.Э.3.1 Гостиничное дело, Б1.Д.В.Э.3.2 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2-В-1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- понятие и сущность менеджмента;</li><li>- содержание и виды планирования деятельности предприятия;</li><li>- элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления;</li><li>- сущность понятия «мотивация» и «стимулирование», элементы системы мотивации</li></ul>

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	туристской сферы ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	и стимулирования труда; - управленческое решение и его особенности, подходы к принятию решений. <b>Уметь:</b> - разрабатывать дерево целей организации, анализировать факторы внутренней и внешней среды предприятий сферы туризма; - определять виды организационных структур управления предприятием: их характеристики, преимущества и недостатки. - применять методы стимулирования труда; - применять основные этапы принятия и реализации управленческого решения. <b>Владеть:</b> - особенностями общего управления предприятием сферы туризма; - способностью проектирования организационной структуры предприятия; - методами принятия управленческих решений; - методами применения различных форм стимулирования труда.

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>52,5</b>	<b>52,5</b>
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа:</b> - выполнение курсовой работы (КР); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	<b>91,5</b> +	<b>91,5</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>экзамен</b>	

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Менеджмент в организациях туристской индустрии	13	2	1	10	
2	Стратегическое планирование в организациях	15	4	1	10	
3	Организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии	16	4	2	10	
4	Мотивация и стимулирование труда персонала	16	4	2	10	
5	Функция контроля в управлении организациями	16	4	2	10	
6	Система коммуникаций на предприятиях туристской индустрии	18	4	2	12	
7	Методы принятия управленческих решений	16	4	2	10	
8	Управление персоналом предприятий туристской индустрии	18	4	2	12	
9	Управление конфликтами в организации	16	4	2	10	
	Итого:	144	34	16	94	
	Всего:	144	34	16	94	

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### **№ 1 Менеджмент в организациях туристской индустрии.**

Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы туризма. Виды предприятий туристской индустрии. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента. Современные подходы к менеджменту. Роль менеджера в управлении организациями туристской индустрии.

### **№ 2 Стратегическое планирование в организациях.**

Содержание и виды планирования деятельности предприятия. Технология планирования деятельности предприятия. Принципы планирования. Способы и методы планирования. Сущность стратегического планирования и его элементы. Понятие текущего планирования. Специфика краткосрочных и оперативных планов. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия туристского предприятия. Дерево целей организации. Внутренняя и внешняя среда предприятий сферы туризма. Факторы макросреды предприятий сферы туризма.

### **№ 3 Организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии.**

Понятие структуры управления предприятием сферы туризма. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления. Виды организационных структур управления предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки. Основные этапы проектирования организационной структуры предприятия. Эффективность организационной структуры

### **№ 4 Мотивация и стимулирование труда персонала.**

Сущность понятия «мотивация». Теории мотивации. Использование в управлении методов психологии. Понятие потребности, вознаграждения и их виды. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. МакКлелланда. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера-Лоулера. Элементы системы мотивации труда. Сущность стимулирования, его виды. Требования к организации стимулирования труда. Денежное вознаграждение и структура заработной платы. Формы оплаты и стимулирования труда.

### **№ 5 Функция контроля в управлении организациями.**

Понятие контроля и его виды. Процесс контроля. Рекомендации по проведению эффективного контроля при разработке туристского продукта. Специфика контроля за деятельностью персонала в сфере туризма. Экспертная оценка свойств и деловых качеств личности в процессе разработки туристского продукта.

#### **№ 6 Система коммуникаций на предприятиях туристской индустрии.**

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

#### **№ 7 Методы принятия управленческих решений.**

Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Методы принятия решений и их характеристика.

#### **№ 8 Управление персоналом предприятий туристской индустрии.**

Понятие персонала туристского предприятия. Специфика управления человеческими ресурсами в сфере туризма. Функции кадровой службы. Планирование потребности в персонале и методы определения потребности в персонале. Суть процесса подбора персонала. Источники подбора персонала. Средства отбора и оценки претендентов. Сущность понятия аттестации. Этапы проведения аттестации. Понятие деловой карьеры и ее виды. Этапы деловой карьеры. Текучесть кадров и факторы, на нее влияющие. Адаптация и её разновидности. Сущность профессионального развития персонала.

#### **№ 9 Управление конфликтами в организации.**

Причины и предпосылки возникновения конфликтов. Функции конфликтов (конструктивные, деструктивные). Структура конфликта (участники конфликта, предмет, объект конфликта, микро- и макросреда). Виды конфликтов в организациях туристической отрасли. Сущность понятия «управление конфликтом». Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом. Структурирование конфликтующих групп. Основные методы управления конфликтом. Сущность переговорного процесса, его фазы и основные принципы. Технология посредничества руководителя в конфликте подчиненных.

### **4.3 Практические занятия (семинары)**

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Менеджмент в организациях туристской индустрии	1
1	2	Стратегическое планирование в организациях	1
2	3	Организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии	2
3	4	Мотивация и стимулирование труда персонала	2
4	5	Функция контроля в управлении организациями	2
5	6	Система коммуникаций на предприятиях туристской индустрии	2
6	7	Методы принятия управленческих решений	2
7	8	Управление персоналом предприятий туристской индустрии	2
8	9	Управление конфликтами в организации	2
		Итого:	16

### **4.4 Курсовая работа (3 семестр)**

Примерные темы курсовых работ по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»:

1. Особенности управления туристской организацией.
2. Совершенствование управленческой деятельности в организации сферы туризма.

3. Разработка стратегического плана организации сферы туризма.
4. Стратегическое планирование деятельности туристской организации.
5. Формирование стратегического плана турфирмы.
6. Прогнозирование и планирование в процессе управления организацией сферы туризма.
7. Стратегическое управление в организации индустрии туризма.
8. Совершенствование организационной структуры управления турфирмой.
9. Мотивация и ее роль в управлении организацией индустрии туризма.
10. Проблемы трудовой мотивации работников современных российских организаций туристической индустрии.
11. Разработка и оптимизации управленческих решений.
12. Организация и контроль исполнения управленческих решений.
13. Совершенствование информационного обеспечения процесса управления туристских организаций.
14. Межличностные коммуникации в процессе управления организацией сферы туризма.
15. Современные информационные технологии, используемые в управлении турфирмой.
16. Повышение эффективности коммуникаций в управлении организацией туристической индустрии.
17. Организация эффективного контроля в процессе управления турфирмой.
18. Организация контроля за деятельностью подчиненных.
19. Особенности процесса контроля в системе управления туристской организацией.
20. Технология принятия управленческих решений на предприятии.

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

- 1 Маслова, Е. Л. Менеджмент: учебник / Е. Л. Маслова. – 3-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 332 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684392> – ISBN 978-5-394-04542-4.
- 2 Менеджмент организации : учебник : [16+] / О. В. Баландина, А. Б. Вешкурова, Н. А. Копылова [и др.] ; под общ. ред. С. А. Шапиро. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. – 566с.- Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575119> – ISBN 978-5-4499-0717-2. – DOI 10.23681/575119..

### 5.2 Дополнительная литература

- 1 Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/544682>
- 2 Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 248 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061> – ISBN 978- 5-394-04914-9.
- 3 Солдаткина, О. В. Экономика и управление малым бизнесом [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Солдаткина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Москва : Директ-Медиа. - 2021. - ISBN 978-5-4499-1907-6. - 328 с- Загл. с тит. экрана. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602382>
- 4 Фомин, В. И. Менеджмент: информационный бизнес : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. И. Фомин. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16469-5. — Режим доступа : <https://urait.ru/bcode/531132>

### 5.3 Периодические издания

- 1 Вопросы экономики: журнал. - М.: Агентство «Роспечать» 2024 г.

- 2 Менеджмент в России и за рубежом: журнал. - М.: Агентство «Роспечать» 2024 г.3
- Методы менеджмента качества: журнал. - М.: Агентство «Роспечать» 2024 г.
- 4 Проблемы теории и практики управления: журнал. - М.: Агентство «Роспечать» 2024 г.
- 5 Туризм: право и экономика: журнал. - Москва: Агентство «Роспечать» 2024 г.

#### **5.4 Интернет-ресурсы**

1. <https://openedu.ru/> - «Открытое образование»;
2. <https://universarium.org/> - «Универсариум»;
3. <https://www.lektorium.tv/> - «Лекториум»;
4. <https://hr-portal.ru> – HR-Portal

#### **5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- 1 Операционная система РЕД ОС;
- 2 Пакет офисных приложений LibreOffice;
- 3 Свободный файловый архиватор R 7-Zip.
- 4 Бесплатное средство просмотра файлов PDF Adobe Reader
- 5 Бесплатный российский интернет-обозреватель Яндекс. Браузер- <https://yandex.ru/>
- 6 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>
- 7 Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite
- 8 <https://internet.garant.ru>- электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ГАРАНТ Универсал+)

#### **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала и ОГУ.

**ЛИСТ**  
**согласования рабочей программы**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
код и наименование

Профиль: Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

Дисциплина: Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг

Форма обучения: очная  
(очная, очно-заочная)

Год набора 2024

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики  
наименование кафедры

протокол № 1 от «29» 08 2024 г.

Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики Ахмадиева  
З.Р. наименование кафедры  подпись расшифровка  
подписи

Исполнители:  
Доцент кафедры экономики Ахмадиева З.Р.  
должность  подписи расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 1 от «30» 08 2024 г.

Председатель НМС  Л.Ю. Полякова  
подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики  З.Р. Ахмадиева  
подпись расшифровка подписи

Заведующий библиотекой  С.Н. Козак  
подпись расшифровка подписи