

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

Кафедра экономики



УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМиНР
Полякова Л.Ю.
(подпись, расшифровка подписи)

05 2025 г.

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

Заочная

Кумертау 2025

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг» /сост.
Ю.В. Маркелова - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2025**

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



© Маркелова Ю.В., 2025

© Кумертауский филиал ОГУ, 2025

1 Цели и задачи освоения дисциплины

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

Задачи:

- познакомить с основными подходами и принципами управления, методами принятия управленческих решений, тенденциями и особенностями развития менеджмента в современных условиях;
- изучить особенности управленческой деятельности на предприятии сферы услуг;
- научить анализировать, диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи и находить методы решения, направленные на эффективное использование потенциала сотрудников туристских организаций, выбирать оптимальные технологии менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок.

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.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.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.2.1 Гостиничное дело, Б1.Д.В.Э.2.2 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 туристской сферы ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	Знать: - понятие и сущность менеджмента; - содержание и виды планирования деятельности предприятия; - элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления; - сущность понятия «мотивация» и

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		<p>«стимулирование», элементы системы мотивации и стимулирования труда;</p> <ul style="list-style-type: none"> - управленческое решение и его особенности, подходы к принятию решений. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	11,25	11,25
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	4	4
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	132,75	132,75
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;	102,75	102,75
- изучение разделов массового открытого онлайн-курса «Основы менеджмента»	20	20
- подготовка к практическим занятиям;	10	10
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Менеджмент в организациях туристской индустрии	16	-	-		16
2	Стратегическое планирование в организациях	18	2	-		16
3	Организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии	18	-	2		16
4	Мотивация и стимулирование труда персонала	16	-	-		16
5	Функция контроля в управлении организациями	16	2	-		14
6	Система коммуникаций на предприятиях туристской индустрии	18	-	2		16
7	Методы принятия управленческих решений	16	-	-		16
8	Управление персоналом предприятий туристской индустрии	14	2	-		12
9	Управление конфликтами в организации	12	-	-		12
	Итого:	144	6	4		134
	Всего:	144	6	4		134

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	3	Организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии	2
2	6	Система коммуникаций на предприятиях туристской индустрии	2
		Итого:	4

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/563338>

2 Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16585-2. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/563123>

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 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.

3 Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/565332>

4 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. — 566 с. — Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575119> — ISBN 978-5-4499-0717-2. — DOI 10.23681/575119..

5 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.

6 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>

7 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>

8 Маркелова Ю.В. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм заочной формы обучения / Сост. Ю.В. Маркелова. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2025г.

5.3 Интернет-ресурсы

1. <https://openedu.ru/course/ITMOUniversity/FUNMAN/> Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Основы менеджмента»
2. <https://sovman.ru/grade/upravleniye-sferoy-uslug/>: Журнал «Современные технологии управления»
3. <https://www.mevriz.ru/>: Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
4. https://spravochnik.ru/menedzhment/menedzhment_v_sfere_uslug/ Менеджмент в сфере услуг

5.4 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: заочная
(очная, очно-заочная)

Год набора 2025

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики
наименование кафедры

протокол № 10 от «07» 05 2025 г.

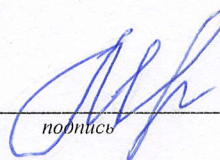
Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики
наименование кафедры
подпись


подпись

Ахмадиева З.Р.
расшифровка

Исполнители:

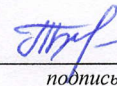
Доцент кафедры экономики
должность


подпись

Маркелова Ю.В.
расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 6 от «15» 05 2025 г.

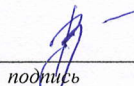
Председатель НМС


подпись

Л.Ю. Полякова
расшифровка подписи

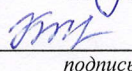
СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики


подпись

З.Р. Ахмадиева
расшифровка подписи

Заведующий библиотекой


подпись

С.Н. Козак
расшифровка подписи