

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»
(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

Заочная

Кумертау 2026

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг» /сост.
Ю.В. Маркелова - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2026**

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



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;

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		- сущность понятия «мотивация» и «стимулирование», элементы системы мотивации и стимулирования труда; - управленческое решение и его особенности, подходы к принятию решений. <u>Уметь:</u> - 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. <u>Владеть:</u> - 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, 2026. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/598756>

2. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16585-2. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/585490>

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. Харитонова. — 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>

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://spravochnick.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 P 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 2026

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики
наименование кафедры

протокол № 11 от «11» 06 2026 г.

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

Исполнители:

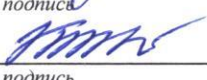
Доцент кафедры экономики  Маркелова Ю.В.
должность подпись расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 7 от «17» 06 2026 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