

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



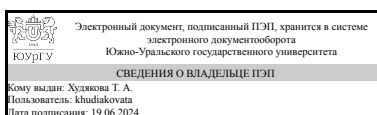
Т. В. Бай

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.22 Менеджмент
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
форма обучения очная
кафедра-разработчик Цифровая экономика и информационные технологии

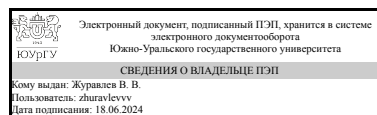
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
Д.ЭКОН.Н., доц.



Т. А. Худякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



В. В. Журавлев

1. Цели и задачи дисциплины

Цели - дать студентам теоретические знания и практические навыки в области задач, структуры, технологий и методов управленческой деятельности в индустрии туристического сервиса. Выработать у студентов понимание поведения экономических субъектов в условиях рынка. Задачи - формировать у студентов представление о том, что менеджмент является инструментом достижения экономических целей организации посредством эффективного осуществления управленческой деятельности; познакомить с методами и приемами управленческой деятельности в сфере туризма, сервиса, гостиничного хозяйства.

Краткое содержание дисциплины

Теоретические основы менеджмента в сфере туристического сервиса. Природа управления и менеджмента. Становление и развитие теории и практики менеджмента. Методология современного менеджмента. Принципы и функции менеджмента. Основные школы управления. Подходы к организации управления. Особенности менеджмента в сфере туризма. Система управления в сфере туризма. Методы управления в туристском бизнесе: понятие, сущность. Система методов управления: административные, социально-психологические, экономические. Технология принятия управленческих решений. Характеристика структурных элементов организации. Сущность проектирования организационных отношений в сфере туристического сервиса. Подходы к проектированию организационных структур в сфере туризма. Планирование и прогнозирование как функция менеджмента. Стратегия и тактика управления. Формирование стратегии. Механизмы стратегического менеджмента. Инструменты оперативного управления. Реконструкционистский подход в управлении. СГО. Теория мотивации. Процессная и содержательная мотивация. Мотивационный процесс. Развитие теории власти и лидерства. Теории личных качеств. Теории лидерского поведения. Управленческое воздействие: методы, инструменты, стратегия и тактика. Управление групповой динамикой. Организационная культура предприятий сферы туризма. Управление временем. Управление в условиях неопределенности, ограничений и хаоса. Эффективность системы менеджмента на предприятиях сферы туризма.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Знает: основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших

	дней Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма Имеет практический опыт: осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами Имеет практический опыт: принятия решений в профессиональной деятельности
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.13 Организация гостиничного дела, 1.О.15 Экономика	1.О.33 Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, 1.О.34 Управление качеством, 1.О.21 Проектирование гостиничной деятельности, 1.О.14 Политология

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.15 Экономика	Знает: основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин, цели, задачи и способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов, закономерности функционирования современной рыночной экономики на микро- и макро-уровне Умеет: осуществлять выбор инструментальных средств

	для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы, использовать результаты экономического анализа для выявления эффективности работы предприятий индустрии в избранной сфере профессиональной деятельности, анализировать данные о состоянии и развитии национальной экономики Имеет практический опыт: анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей, использования экономических знаний при оценке эффективности результатов проектирования и реализации разработанных продуктов в избранной сфере профессиональной деятельности, принятия экономических решений в сфере профессиональной деятельности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
1.О.13 Организация гостиничного дела	Знает: понятие и виды гостиничной деятельности в зависимости от типа управления гостиничным предприятием, виды гостиничной деятельности, оказывающие влияние на продажи и продвижение гостиничного продукта, виды и технологии гостиничной деятельности, новации и современное программное обеспечение гостиничной деятельности Умеет: организовать процесс управления гостиничным продуктом или отдельной услугой для реализации их потребителю, исследовать рынок гостиничных услуг и организовывать продажи и продвижение услуг, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства потребителю Имеет практический опыт: обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий, анализа гостиничных услуг для оценки их конкурентоспособности, обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий с применением информационных технологий

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 74,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам
		в часах
		Номер семестра
		5
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
Аудиторные занятия:	64	64

Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	69,5	69,5
решение конкретных ситуаций	40	40
подготовка к экзамену	29,5	29,5
Консультации и промежуточная аттестация	10,5	10,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Теоретико-методологические основы менеджмента в сфере туризма и гостиничного дела	16	8	8	0
2	Система управления организацией в сфере туризма и гостиничного дела	24	12	12	0
3	Психология менеджмента и организационное поведение в сфере туризма	24	12	12	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Природа управления и менеджмента. Эволюция управленческой мысли	2
2	1	Развитие методологии менеджмента. Основные научные школы и подходы к менеджменту. Развитие менеджмента в сфере туризма и гостиничного дела	2
3	1	Основные управленческие подходы: характеристика, методы, инструменты	2
4	1	Система законов, закономерностей, принципов, методов менеджмента в сфере туризма, гостиничного хозяйства, сервиса	2
5	2	Технология принятия решений в индустрии гостеприимства, сфере сервиса	2
6	2	Проектирование организационных отношений в сфере сервиса, индустрии гостеприимства. Организационные структуры управления	2
7	2	Планирование и прогнозирование. Стратегия и тактика менеджмента	2
8	2	Механизмы стратегического управления. Стратегический анализ	2
9	2	Реконструкционистский подход в управлении организацией сферы туризма и сервиса	2
10	2	Управление в условиях неопределенности, ограничений, хаоса	2
11	3	Управление мотивацией в организации	2
12	3	Власть и лидерство в организации	2
13	3	Управленческое воздействие в организации. Групповая динамика	2
14	3	Управленческое воздействие в организации. Технологии, методы, инструменты воздействия	2
15	3	Управление временем в организации. Самоменеджмент	2
16	3	Формирование и управление организационной культурой предприятия сферы туризма, гостиничного дела и сервиса	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Эволюция управленческой мысли	2
2	1	Основные научные школы и подходы к менеджменту. Развитие управления в сфере гостиничного дела и туризма	2
3	1	Основные управленческие подходы: характеристика, методы, инструменты	2
4	1	Система законов, закономерностей, принципов, методов менеджмента в сфере туризма, гостиничного хозяйства, сервиса	2
5	2	Технология принятия решений в индустрии гостеприимства, сфере сервиса	2
6	2	Проектирование организационных отношений в сфере сервиса, индустрии гостеприимства. Организационные структуры управления	2
7	2	Планирование. Стратегия и тактика управления	2
8	2	Стратегический анализ. Выбор и формирование стратегии	2
9	2	Реконструкционистский подход в управлении организацией сферы гостиничного дела, туризма и сервиса	2
10	2	Коммуникации в управлении. Особенности коммуникационной системы в сфере сервиса и туризма	2
11	3	Управление мотивацией в организации. Особенности мотивационного процесса в сфере сервиса и туризма	2
12	3	Лидерство и групповая динамика в системе менеджмента	2
13	3	Управленческое воздействие. Управление групповой динамикой. Разрешение конфликтов	2
14	3	Управленческое воздействие в организации. Технологии, методы, инструменты воздействия	2
15	3	Эффективность менеджмента организации	2
16	3	Формирование и управление организационной культурой предприятия сферы туризма, гостиничного дела и сервиса	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
решение конкретных ситуаций	Веснин, В. Р. Основы менеджмента [Текст] учеб. для вузов В. Р. Веснин. - М.: Проспект, 2009. - 306 с. Основы менеджмента Текст учеб. для вузов по экон. специальностям Н. Д. Эриашвили, И. В. Бородушко, В. В. Лукашевич и др.; под ред. И. В. Бородушко, В. В. Лукашевича. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 270, [1] с. В.В. Журавлев Основы менеджмента. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2012, 90 с. Израйлева О.В., Журавлев В.В. Менеджмент предприятий сервиса. -	5	40

	Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2007, 282 с.		
подготовка к экзамену	Веснин, В. Р. Основы менеджмента [Текст] учеб. для вузов В. Р. Веснин. - М.: Проспект, 2009. - 306 с. Основы менеджмента Текст учеб. для вузов по экон. специальностям Н. Д. Эриашвили, И. В. Бородушко, В. В. Лукашевич и др.; под ред. И. В. Бородушко, В. В. Лукашевича. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 270, [1] с. В.В. Журавлев Основы менеджмента. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2012, 90 с.	5	29,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	5	Текущий контроль	Текущее тестирование по темам курса	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Количество вопросов, формируемых компьютером самостоятельно - 20. Время, отводимое на тестирование 30 минут. Максимальное количество баллов, которые может получить обучающийся за прохождение тестирования - 15. Отлично: Студент правильно ответил на 85-100% вопросов теста. Хорошо: Студент правильно ответил на 74-84% вопросов теста. Удовлетворительно: Студент правильно ответил на 60-73% вопросов теста. Неудовлетворительно: Студент правильно ответил менее чем на 60% вопросов теста.	экзамен
2	5	Текущий контроль	Текущее тестирование по темам курса	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).	экзамен

						Количество вопросов, формируемых компьютером самостоятельно - 20. Время, отводимое на тестирование 30 минут. Максимальное количество баллов, которые может получить обучающийся за прохождение тестирования - 15. Отлично: Студент правильно ответил на 85-100% вопросов теста. Хорошо: Студент правильно ответил на 74-84% вопросов теста. Удовлетворительно: Студент правильно ответил на 60-73% вопросов теста. Неудовлетворительно: Студент правильно ответил менее чем на 60% вопросов теста.	
3	5	Текущий контроль	Текущее тестирование по темам курса	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Количество вопросов, формируемых компьютером самостоятельно - 20. Время, отводимое на тестирование 30 минут. Максимальное количество баллов, которые может получить обучающийся за прохождение тестирования - 15. Отлично: Студент правильно ответил на 85-100% вопросов теста. Хорошо: Студент правильно ответил на 74-84% вопросов теста. Удовлетворительно: Студент правильно ответил на 60-73% вопросов теста. Неудовлетворительно: Студент правильно ответил менее чем на 60% вопросов теста.	экзамен
4	5	Текущий контроль	Кейс	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Количество вопросов, формируемых компьютером самостоятельно - 20. Время, отводимое на тестирование 30 минут. Максимальное количество баллов, которые может получить обучающийся за прохождение тестирования - 15. Отлично: Студент правильно ответил на 85-100% вопросов теста. Хорошо: Студент правильно ответил на 74-84% вопросов теста. Удовлетворительно: Студент правильно ответил на 60-73% вопросов теста. Неудовлетворительно: Студент правильно ответил менее чем на 60% вопросов теста.	экзамен

						вопросов теста.	
5	5	Промежуточная аттестация	Итоговый тест по курсу	-	40	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Максимальное количество баллов, которые может получить обучающийся за прохождение тестирования - 40. Отлично: Студент правильно ответил на 85-100% вопросов. Хорошо: Студент правильно ответил на 74-84% вопросов. Удовлетворительно: Студент правильно ответил на 60-73% вопросов. Неудовлетворительно: Студент правильно ответил менее чем на 60% вопросов.	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	На экзамене происходит оценивание знаний, умений и приобретенного опыта обучающихся по дисциплине "Менеджмент" на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. При недостаточной и/или не устраивающей студента величине рейтинга ему может быть предложено пройти собеседование с преподавателем по основным разделам дисциплины. В результате складывается совокупный рейтинг студента, который дифференцируется в оценку и проставляется в ведомость, зачетную книжку студента. Отлично: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85...100 % Хорошо: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75...84 % Удовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...74 % Неудовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %. Оценка по дисциплине вносится в «Приложение к диплому бакалавра».	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
УК-2	Знает: основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности	+	+	+	+	+
УК-2	Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства	+	+	+	+	+
УК-2	Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы	+	+	+	+	+
УК-3	Знает: базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней	+	+	+	+	+

УК-3	Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма	+	+	+	+	+	+
УК-3	Имеет практический опыт: осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива	+	+	+	+	+	+
УК-6	Знает: базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик	+	+	+	+	+	+
УК-6	Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами	+	+	+	+	+	+
УК-6	Имеет практический опыт: принятия решений в профессиональной деятельности	+	+	+	+	+	+
ОПК-2	Знает: основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства	+	+	+	+	+	+
ОПК-2	Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства	+	+	+	+	+	+
ОПК-2	Имеет практический опыт: определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства	+	+	+	+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Туризм и отраслевые системы [Текст] Учеб. для вузов турист. профиля И. В. Зорин, А. И. Зорин, Т. А. Ирисова и др.; Междунар. каф. ЮНЕСКО по культур. туризму в целях мира и развития, Рос. междунар. акад. туризма. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 270, [1] с. ил.
2. Туризм как вид деятельности [Текст] учеб. для вузов турист. профиля И. В. Зорин, Т. П. Каверина, В. А. Квартальнов и др.; Междунар. каф. ЮНЕСКО по культур. туризму в целях мира и развития, Рос. междунар. акад. туризма. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 286, [1] с.
3. Мескон, М. Основы менеджмента [Текст] учеб. пособие М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури ; пер. с англ. и ред. О. И. Медведь. - 3-е изд. - М. и др.: Вильямс, 2012. - 665 с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Веснин, В. Р. Основы менеджмента [Текст] учеб. для вузов В. Р. Веснин. - М.: Проспект, 2009. - 306 с.
2. Грязнова, А. Г. Основы менеджмента Текст учеб. пособие для вузов по специальности "Менеджмент организации" А. Г. Грязнова, А. Ф. Джинджолия. - М.: Экономика, 2007. - 427 с.
3. Мескон, М. Основы менеджмента [Текст] М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; Под ред. Л. И. Евенко; Пер. с англ. М. А. Майорова, Э. В. Шустер, А. А. Быковского и др. - М.: Дело, 2002. - 698, [1] с. ил.
4. Основы менеджмента Учеб. пособие О. А. Зайцева, А. А. Радугин, К. А. Радугин, Н. И. Рогачева. - М.: Центр, 2000. - 429, [1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Израйлева О.В., Журавлев В.В. Менеджмент предприятий сервиса. - Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2007, 282 с.
2. В.В. Журавлев Основы менеджмента. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2012, 90 с.
3. Журавлев В.В. Организация и управление на предприятии. Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ. - 2022, 117 с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Журавлев В.В. Организация и управление на предприятии. Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ. - 2022, 117 с.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Основы менеджмента Круглова Н.Ю. Издательство: Издательство "КноРус" ISBN: 978-5-406-02792-9 Год: 2013 Страниц: 500 страниц Учебная литература: ВПО Вид издания: Учебные пособия https://e.lanbook.com/book/104823
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Веснин, В. Р. Менеджмент в вопросах и ответах : учебное пособие / В. Р. Веснин. — Москва : , 2015. — 176 с. — ISBN 978-5-392-16355-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/54854 (дата обращения: 29.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : РИПО, 2020. — 274 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/154230 (дата обращения: 29.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows server(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	425 (36)	нетбук, доска
Самостоятельная работа студента	127 (36)	моноблоки, "подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета", проектор, экран
Экзамен	127 (36)	моноблоки, "подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета", проектор, экран
Лекции	247 (2)	компьютер, проектор, экран