

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б.1.1.1.4 «Менеджмент в сервисе»

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная
курс – 2
семестр – 4
зачетных единиц – 5
часов в неделю – 2
всего часов – 180
в том числе:
лекции – 10
коллоквиум - нет
практические занятия – 14
лабораторные занятия - нет
интерактивные занятия – нет
самостоятельная работа – 156
зачет – нет
экзамен – 4 семестр
РГР – нет
курсовая работа – нет
курсовой проект - нет

1. Цели и задачи дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины:

Основная цель дисциплины – ознакомление студентов с основными понятиями в области менеджмента в сервисе, принципами и функциями менеджмента на предприятиях сервиса, а также организацией и методами реализации управленческой деятельности в специфических условиях рынка услуг; формирование у студентов четкого представления об организации и управлении хозяйствующего субъекта, их месте и роли в системе национальной экономики.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить теоретический базис менеджмента применительно к условиям функционирования предприятий сферы услуг;
- ознакомиться с функциональным наполнением менеджмента в индустрии сервиса, используя дифференцированный подход, соответствующий принципам классификации менеджмента;
- приобрести организационные навыки в области менеджмента предприятия;
- изучить методический арсенал современного менеджмента и условия его применения на предприятиях рассматриваемого типа.
- рассмотреть механизмы стратегического, тактического и оперативного управления,
- подготовить к работе в контактной зоне с клиентами.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Студенты должны знать основы обществознания в объеме школьного курса. Дисциплина «Менеджмент в сервисе» предназначена для студентов дневного отделения, обучающихся по направлению 100100.62 (43.03.01) «Сервис» и изучается в течение 4 учебного семестра 2 курса. Дисциплина относится к циклу дисциплин Профессионального цикла. Входными знаниями являются «Сервисология». Связана с такими дисциплинами как, «Сервисная деятельность», Она база для дисциплин «Управление качеством на предприятиях сервиса», «Маркетинг в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экономика социально-культурного сервиса», «Логистика», «Стратегический менеджмент», «Финансовый менеджмент», «Бухгалтерский учет и налогообложение», «Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе», «Бизнесконтроллинг в социально-культурном сервисе», «Техника и технология социально-культурного сервиса».

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Профессиональными компетенциями:

Организационно-управленческая деятельность:

Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10)

К планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11)

к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

В результате изучения дисциплины студент должен

Знать:

- теоретические основы менеджмента, эволюцию научных теорий менеджмента
- функции менеджмента, формы управления предприятиями индустрии сервиса;
- виды управленческих решений и методы их разработки;
- основы планирования, организации, мотивации и контроля на предприятиях сервиса

Уметь:

- организовывать работу сервисного предприятия
- умение анализировать внешнюю среду предприятия и исходя из анализа оценивать угрозы и возможности, сильные и слабые стороны организации,
- умение разрабатывать организационные структуры предприятия, подсчитывать оптимальную управленческую нагрузку на руководителя, умение формулировать миссию и цели туристского предприятия;
- формировать соответствующие управленческие решения;
- Обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями организации,
- анализировать и использовать нормативные документы в индустрии сервиса.

Владеть:

- Навыками организаторской работы в коллективе
- основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере
- навыками организации рабочего места менеджера, мотивации сотрудников; навыками работы с документами

4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

№ модуля	№ недели	№ темы	Наименование темы	Часы				
				Всего	Лекции	коллоквиумы	Практические	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 семестр								
		1	Менеджмент: основные понятия.	10	2	-	2	6
		2	Эволюция теории и практики менеджмента в России и за рубежом.	36	2	-	4	30
		3	Организация менеджмента на предприятиях сервиса	44	2	-	2	40
		4	Функции и принципы управления	44	2	-	2	40
		5	Методы управления	22	-	-	2	20
		6	Организация труда менеджера	12	-	-	2	10
		7	Современные стили управления	12	-	-	2	10

Всего	180	8	16	156
-------	-----	---	----	-----

5. Содержание лекционного курса

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-Методическое обеспечение
1	2	3	4	
1	2	1	Менеджмент: основные понятия. Понятие и значение менеджмента в деятельности организации. Характеристика управления. Понятие «организация». Внутренняя среда организации: структура организации, внутриорганизационные процессы, технология, кадры, организационная культура.	1-8
2	2	2	Эволюция теории и практики менеджмента на Западе. Школа научного управления Ф. Тейлора. Классическая административная школа А. Файоля. Теория бюрократического построения организации М. Вебера. Школа человеческих отношений в управлении Э. Мэйо. Современные теории управления. Синтетические теории в менеджменте. Учение П. Драккера. Ситуационный подход в управлении. Основные аналитические подходы к управлению.	5,9
3	2	3	Организация как объект управления. Внутренняя среда организации. Внешняя среда бизнеса в сфере сервиса. Виды организаций. Организация как открытая система. Внутренняя среда организации и ее элементы. Характеристика элементов внутренней среды организации. Внешняя среда бизнеса в сфере сервиса. Непосредственная внешняя среда менеджмента. Макросреда: экономические факторы, социально-демографические факторы, природно-климатические факторы, культурные факторы, научно-технические и политико-правовые факторы.	1-8
4	2	4	Функции и принципы управления. Сущность и взаимосвязь функций управления. Характеристика основных функций управления туризмом. Функция планирования. Типы планов. Стратегическое	1-8

			и тактическое планирование. Принципы планирования. Функция организации. Принципы, используемые при выполнении функции «организация». Функция мотивации. Современные теории мотивации. Содержательные теории мотивации. Иерархия потребностей по Маслоу. Теория потребностей Мак Клеlland. Двухфакторная теория Герцберга. Процессуальные теории мотивации. Функция контроля. Технология контроля. Требования — критерии контроля. Виды контроля. Принципы управления туризмом и их характеристика.	
		8	Всего	

6. Содержание коллоквиумов

№ темы	Всего часов	Содержание коллоквиумов
1	2	4
		Не предусмотрены
	8	всего

7. Перечень практических занятий

№ темы	Всего часов	№ занятия	Тема практического занятия. Вопросы, отрабатываемые на практическом занятии	Учебно-Методическое обеспечение
1	2	1	Теоретические основы менеджмента. Менеджмент как вид деятельности, как процесс, как иерархическая организация, как категория людей, как область знаний. Понятие и значение менеджмента в деятельности организации. Понятие организации. Характеристика управления.	1-8
2	2	2	Научный менеджмент в первой половине XX в. Научные эксперименты Ф. Тейлора и его последователей. Научная организация труда по Тейлору. Тейлоризм в США. Функции управления А. Файоля, 14 принципов управления А. Файоля. Школа человеческих отношений. Э. Мэйо. Хоторнские эксперименты и их значение. Роль неформальных групп в управлении. Школа бюрократической организации труда М. Вебера. Научный менеджмент в России в первой половине XX в. Социально-экономическое развитие России. Влияние революционных событий 1917 г. на производство и управление. Идеи Ф. Тейлора в России. НОТ Гастева.	1-10, 11-18

2	2	3	<p>Системный подход в менеджменте. Учение П. Драккера. Ситуационный подход в управлении. Основные аналитические подходы к управлению. Ситуационный подход к управлению. Специфика применения современных тенденций менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме.</p> <p>Особенности японского менеджмента. Традиции Японии и их воздействие на культуру управления. Корпоративная культура японских фирм. Принципы управления.</p>	
3	2	4	<p>Организация как объект управления. Внутренняя среда организации. Виды организаций. Организация как открытая система. Внутренняя среда организации и ее элементы. Характеристика элементов внутренней среды организации. Внешняя среда бизнеса в сфере сервиса. Непосредственная внешняя среда менеджмента. Макросреда: экономические факторы, социально-демографические факторы, природно-климатические факторы, культурные факторы, научно-технические и политико-правовые факторы.</p> <p>Организационные структуры управления на сервисных предприятиях и в гостиницах. Бюрократические организационные структуры. Достоинства и недостатки существующих организационных структур. Характеристика бюрократических организационных структур управления: линейные, функциональные, линейно-функциональные, линейно-штабные, дивизиональные.</p>	1-10,11-18
4	4	5	<p>Миссия организации. Выбор миссии. Определение цели. Анализ внешней среды, выработка стратегии, изучение стратегических альтернатив ограниченного роста, сокращения. Сущность управления. Информация и ее значение. Требования, предъявляемые к информации. Источники информации. Информационные системы.</p> <p>Формирование целей и задач предприятия. Понятие целей и задач. Система целей и задач сервисного предприятия. Построение дерева целей сервисного предприятия.</p> <p>Функции и принципы управления. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятий сферы</p>	7,8

			<p>сервиса. Сущность и взаимосвязь функций управления. Характеристика основных функций управления туризмом. Функция планирования. Типы планов. Формирование планово-управленческого цикла предприятия. Содержание и виды планирования. Структура планирования, технология и методология планирования. Уровни планирования. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования. Принципы планирования. Понятие «бизнес-план», структура «бизнес-плана». Понятие стратегического управления – SWOT-анализ.</p>	
5	2	6	<p>Методы реализации функций менеджмента в сфере сервиса. Система методов управления и их взаимосвязь. Организационно-административные методы менеджмента. Экономические методы управления, их отличие от организационно-административных методов управления. Социально-психологические методы менеджмента. Недостатки и достоинства существующих методов управления. Принципы управления предприятием сервиса.</p>	1-10,11-18
6	2	7	<p>.Организация труда менеджера предприятия сервиса. Характер, содержание и особенности управленческого труда. Основные направления рациональной организации труда менеджера сервисного предприятия. Принципы рациональной организации труда. Разделение и кооперация труда. Департаментализация как процесс распределения видов деятельности и ресурсов в логичные производственные единицы. Управление трудовыми процессами посредством состязательности. Техническое обеспечение и механизация труда. Создание благоприятных условий труда. Требования к организации рабочих мест менеджера турфирмы. Культура управленческого труда. Деловая игра: «Организация рабочего места менеджера»</p>	1-10
7	2	8	<p>Стиль руководства сервисной фирмой. Классификация стилей руководства. Сравнительная характеристика стилей руководства в организации. Теория стилей руководства Маккрегора.</p>	1-10

		16	Всего	
--	--	-----------	--------------	--

8. Перечень лабораторных работ

№ темы	Всего часов	Наименование лабораторной работы. Вопросы, отрабатываемые на лабораторном занятии
1	2	4
		Не предусмотрено учебным планом.

9. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего Часов	Вопросы для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-Методическое обеспечение
1	6	Изучить основные понятия менеджмента. Знать различные толкования понятия «менеджмент».	1-10
2	30	Изучить европейский, американский, российский, японский менеджмент. Проследить эволюцию идей. Выявить принципиальные отличия новой парадигмы управления, сложившейся во второй половине XX века от старой парадигмы начала XX века.	1-10,11-18
3	40	Изучить основы проектирования организационной структуры управления сервисным предприятием. Изучить концепцию управления по целям. Построить «дерево целей» организации, сформулировать миссию. Изучить организационные структуры управления. Разработать организационную структуру сервисного предприятия. Определите тип данной организационной структуры. Выявит, в чем заключаются преимущества и недостатки организационной структуры вашего объекта исследования (теоретическое обоснование со ссылками на источники).	1-10
4	40	Изучить функции управления. Выявить взаимосвязь функций. Изучить принципы эффективного планирования, организации, контроля. Изучить содержательные и процессуальные теории мотивации.	1-10
5	20	Изучить методы управления. Провести анализ административных методов управления.	1-10

6	10	Изучить характер, содержание и особенности управленческого труда. Основные направления рациональной организации труда менеджера сервисного предприятия. Принципы рациональной организации труда	1-15
7	10	Изучить теории лидерства. Изучить стили руководства. Сделать сравнительный анализ существующих на сервисных предприятиях стилей руководства. Выявить причины, по которым руководитель придерживается того или иного стиля в управлении.	1-10
	156	всего	

10. Указания к выполнению контрольной работы

Контрольная работа – сложная форма контроля знаний и, поэтому особое внимание следует обратить на то, чтобы ее содержание не носило отвлеченный характер.

Структура работы:

Введение.

Глава 1.

Глава 2.

Заключение.

Список эмпирических материалов и литературы.

Приложения.

Во введении необходимо обосновать актуальность выбранной темы, провести анализ научной литературы и эмпирических материалов по теме работы. Цель должна быть четко сформулирована. Задачи (2-3) вытекают из цели работы.

Первая глава – теоретическая. Вторая глава – практическая. Работа должна базироваться на практических материалах конкретного объекта исследования. Например, если цель работы - проектирование организационной структуры управления сервисным предприятием, то расчетно-аналитическая часть работы должна быть построена на практических материалах, содержать расчеты количества сотрудников, подчиненных одному руководителю в сравнении с нормами управляемости. Необходимо изучить устав предприятия, должностные обязанности сотрудников. В заключении должны быть сделаны выводы относительно определенного вида организационной структуры и внесены предложения, направленные на разработку и предложение более эффективной организационной структуры выбранного предприятия.

Важной частью контрольной работы является сбор, обобщение, изучение и систематизация материала по теме. Минимальный объем работы 15 страниц стандартного машинописного текста.

Объект исследования – любая организация в Саратовской области по направлению обучения (выбирается студентом самостоятельно и согласовывается с преподавателем).

Примерные темы контрольных работ:

Организационная структура управления сервисным предприятием на примере предприятия.....(выбирается студентом самостоятельно)

11. Курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом.

12. Курсовой проект

Не предусмотрено учебным планом.

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В процессе освоения образовательной программы у обучающегося в ходе изучения дисциплины *Б.3.1.7. «менеджмент в сервисе»* должны сформироваться компетенции ПК-10, ПК-11, ПК-12.

Компетенция **ПК 10** подразумевает

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

(ПК-10);

Формирование данной компетенции параллельно происходит в рамках учебных дисциплин «Гостиничное и ресторанное дело», «Метрология, стандартизация и сертификация», «Управление персоналом», а также в ходе Учебных и Производственных практик.

Код компетенции	Этап формирования	Показатели оценивания	Критерии оценивания		
			Промежуточная аттестация	Типовые задания	Шкала оценивания
ПК-10	4 семестр	- знание форм управления предприятиями индустрии сервиса - умение организовывать работу сервисного предприятия - навыки основных коммуникативных методов и приемов делового общения в профессиональной сфере - навыки организации рабочего места менеджера	Промежуточная аттестация	Типовые задания	Шкала оценивания
			зачет	подготовка рефератов, презентаций и докладов, вопросы к экзамену и тестовые задания	Зачет/не зачет

Под компетенцией **ПК-11** понимается способность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

Формирование данной компетенции параллельно происходит в рамках учебных дисциплин «География сервиса», «Аниматорское дело», «Статистический анализ», «Эргономика сервисной деятельности», «Основы безопасности труда», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экономика социально-культурного сервиса», «Логистика», «Стратегический менеджмент», «Финансовый менеджмент», «Бухгалтерский учет и налогообложение», «Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе», «Бизнесконтроллинг в социально-культурном сервисе», «Техника и технология социально-культурного сервиса», а также в ходе Учебных и Производственных практик.

Код	Этап	Показатели оценивания	Критерии оценивания
-----	------	-----------------------	---------------------

компетенции	формирован ия				
ПК-11	4 семестр	-знание теоретических основ менеджмента, знание функций и принципов менеджмента, методов управления; -знание внешней внутренней среды туристской организации. -знание основ планирования, организации, мотивации и контроля на предприятиях сервиса -умение анализировать внешнюю среду предприятия и исходя из анализа оценивать угрозы и возможности, сильные и слабые стороны организации, -умение разрабатывать организационные структуры предприятия, подсчитывать оптимальную управленческую нагрузку на руководителя, -умение формулировать миссию и цели туристского предприятия; -владение навыками организаторской деятельности.	Промежуточная аттестация	Типовые задания	Шкала оценивания
			Зачет,	подготовка презентаций и докладов, вопросы к экзамену и тестовые задания.	Зачет/не зачет

Под компетенцией **ПК-12** понимается **способность к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);**

Формирование данной компетенции параллельно происходит в рамках учебных дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Логистика», «Стратегический менеджмент», «Бухгалтерский учет и налогообложение», «Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе», «Бизнесконтроллинг в социально-культурном сервисе», «Техника и технология социально-культурного сервиса», а также в ходе Учебных и Производственных практик.

Код компетенции	Этап формирования	Показатели оценивания	Критерии оценивания		
ПК-12	4 семестр	-Знание видов организационных структур организаций, -умение обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями организации -владение навыками организационной работы.	Промежуточная аттестация	Типовые задания	Шкала оценивания
			Зачет, контрольная работа	подготовка презентаций и докладов, вопросы к	Зачет/не зачет

				зачету	
--	--	--	--	--------	--

Вопросы для зачета

1. Понятие и значение менеджмента в деятельности организации.
2. Понятие организация. Характеристика управления.
3. Научный менеджмент в первой половине XX в. Научные эксперименты Ф. Тейлора и его последователей.
4. Функции управления А. Файоля, 14 принципов управления А. Файоля.
5. Школа человеческих отношений. Э. Мэйо. Хоторнские эксперименты и их значение.
6. Школа бюрократической организации труда М. Вебера.
7. Научный менеджмент в России в первой половине XX в.
8. Системный подход в менеджменте.
9. Внутренняя среда организации. Характеристика элементов.
10. Внешняя среда бизнеса в сфере сервиса.
11. Организационные структуры управления на сервисных предприятиях и в гостиницах. Бюрократические организационные структуры.
12. Организационные структуры управления на сервисных предприятиях и в гостиницах. Характеристика органических структур управления.
13. Понятие «миссия организации». Формирование целей и задач предприятия.
14. Функции и принципы управления. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятий сферы сервиса.
15. Понятие стратегического управления – SWOT-анализ.
16. Функция организации.
17. Функция мотивации.
18. Теории мотивации.
19. Функция контроля.
20. Организационно-административные методы менеджмента.
21. Экономические методы управления.
22. Социально-психологические методы менеджмента.
23. Делегирование: понятие и виды.
24. Организация труда менеджера предприятия сервиса.
25. Власть, влияние, лидерство, авторитет менеджера.
26. Понятие конфликта. Источники возникновения конфликта. Способы управления конфликтом.
27. Критерии-требования, предъявляемые современному менеджеру.
28. Стиль руководства сервисной фирмой. Классификация стилей руководства.
29. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях сервиса.
30. Коммуникации в менеджменте.
31. Принятие решений как управленческий процесс.

. Вопросы для экзамена по дисциплине

Не предусмотрены учебным планом

Тестовые задания по дисциплине

1. *В качестве технического средства хронометража первый применил киносъёмку:*
 А. Ф. Форд.
 Б. Ф. Тейлор.
 В. А. Файоль.

2. *Количество единиц продукции, которое может быть произведено конкретным рабочим Ф. Тейлор назвал.....*
3. *Сознательное ограничение нормы выработки Тейлор называл....*
4. *В 30-е гг. в Гарвардском университете была создана промышленная лаборатория под руководством*

А. М. Вебера.

Б. Ф. Форда.

В. Э. Мэйо.

Г. Г. Ганта.

5. Продолжите фразы.

Никколо Макиавелли считал, что авторитет лидера коренится.....

6. *«Поведение исполнителей полностью детерминировано рациональной схемой, которая обеспечивает точность и однозначность действий, позволяет избежать предубежденности и личных симпатий во взаимоотношениях». Данное утверждение принадлежит:*

А. Школе человеческих отношений.

Б. Административная школа управления.

В. Школе бюрократического управления.

7. *В организационных структурах существуют связи, которые носят характер согласования. Это:*

А. формальные связи.

Б. неформальные связи.

В. горизонтальные связи.

Г. вертикальные связи.

8. *Доказано многочисленными исследованиями, подтвердившими, что реальная управляемость достижима при 7 ± 2 подчиненных (берем 9). Тогда в организации с бюрократической структурой управления из 800 человек будет не менее:*

А. 3 уровней управления.

Б. 5 уровней управления.

В. 8 уровней управления.

Свой ответ подтвердите графически или рассчитайте.

9. *К Бюрократическому типу организационных структур управления относятся: (правильные ответы подчеркните):*

А. дивизиональная.

Б. сетевая.

В. линейно-функциональная.

Г. бригадная.

Д. партисипативная.

Е. линейно-штабная.

10. *Выберите из предложенного списка характеристик те, которые относятся к органическим структурам управления:*

А. четкое определение подотчетности и прав каждого руководителя;

Б. специализация работ с выделением одной основной функции для каждого работника;

В. меньшая связанность правилами и нормами, тенденция к личным согласованиям задач предприятия и путей их выполнения в противовес составлению инструкций, приказов, руководств;

Г. высоко формализованные, с коммуникациями, направленными преимущественно сверху вниз, и незначительным участием низового персонала в принятии решений;

Д. творческий подход к работе и кооперация базируются на связи между деятельностью каждого индивида и миссией;

Е. горизонтальная и сетевая система власти, коммуникаций и контроля;

Ж. формализация информационных связей по служебным каналам, принцип документального оформления действий, принцип полноценности навыков, их узкая специализация;

З. система полномочий и ответственности описана в общих чертах распределение работы между сотрудниками обуславливается не их должностями, а характером решаемых проблем.

11. *Централизованный контроль, обеспечивающий единство в решении задач организации – это достоинство*

- А. партисипативной СУ,
- Б. матричной СУ,
- В. линейно-функциональной СУ.
- Г. дивизиональной СУ

12. *Усиление межфункциональной координации по каждому продукту, рынку и внутри регионов – это достоинство :*

- А. бригадной СУ.
- Б. линейно-функциональной СУ.
- В. дивизиональной СУ.
- Г. матричной СУ.

13. *Улучшение и рост информационного обмена в организации – это достоинство:*

- А. матричной СУ,
- Б. линейно-функциональной СУ,
- В. дивизиональной СУ.

14. *Линейно-штабная организационная структура управления имеет свои положительные моменты и недостатки:*

<i>Преимущества</i>	<i>Недостатки</i>
Снижение загрузки линейных руководителей;	Увеличение штатов за счет штабных структур;
Повышение качества подготовки решений за счет привлечения специалистов;	Опасность конфликтов линейных и функциональных структур;
Улучшение горизонтальной координации;	Сложность вертикальных коммуникаций;
Баланс функционального и линейного руководства.	

15. Изобразите графически линейно-штабную структуру управления.

16. *Первые разработки дивизиональной структуры управления относятся к 1920-м годам. В их основу были положены принципы и технология управления, созданные руководителем крупного концерна. Назовите этот концерн.*

17. *Назовите недостатки органических структур управления.*

18. *Матричная структура управления графически похожа на:*

- А. перевернутую пирамиду,
- Б. пирамиду,
- В. решетку.

19. *Вы согласны с утверждением, что в структуру организации необходимо вносить изменения?*

а) да; б) нет. Поясните Вашу позицию.

Письменная работа. Тема: Функции управления.

1. Объясните, почему функции управления, хотя и имеют специфический характер, и особое содержание объединены в единый целостный процесс управления?
2. Дайте определение всем функциям управления.
3. Что такое принципы эффективного планирования и принципы эффективного контроля? Перечислите.
4. Назовите виды планирования.
5. Охарактеризуйте текущее планирование.
6. Существует ряд принципов, которыми следует руководствоваться в процессе выполнения организационной функции. Перечислите.
7. Поручение различных задач индивидуумам (разделение труда) и объединение их в управляемые рабочие группы или подразделения осуществляется на этапе.... (планирование, организация, мотивация, контроль). Выбрать необходимый вариант.
8. Назовите несколько видов контроля на предприятиях.
9. Что такое выборочный контроль?
10. В чем отличие между содержательными теориями мотивации и процессуальными теориями мотивации.
11. Назовите авторов процессуальных теорий мотивации.

1. Как осуществляется текущий контроль в организации?

1. Путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;
2. Путем наблюдения за работой работников;
3. С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;
4. Путем докладов на сборах и совещаниях;
5. Вышестоящей структурой.

2. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?

1. Специалисты;
2. Работники;
3. Руководители;
4. Отдельные руководители;
5. Министерства.

3. Контроль - это:

1. Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;
2. Вид человеческой деятельности;
3. Наблюдение за работой персонала организации;
4. Наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;
5. Постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия.

4. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:

1. Создавать организационные и социально-психологические условия для персонала;
2. Создавать соответствующие социальные условия для персонала;
3. Создавать соответствующие организационные условия для персонала;
4. Постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала;
5. Постоянно повышать квалификацию персонала.

5. Контроль должен быть:

1. Объективным и гласным;
2. Гласным и действенным;
3. Объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным.
4. Эффективным;
5. Текущим.

6. Что есть основой мотивации труда в японских корпорациях?

1. Получение высоких материальных вознаграждений;
2. Гармонизация между трудом и капиталом;
3. Признание заслуг;
4. Постоянное повышение квалификации персонала;
5. Достижение конкурентного преимущества.

7. Как следует понимать мотивы престижа?

1. Попытки работника занять высшую должность в организации;
2. Попытки работника реализовать свою социальную роль взять участие в общественно важной работе;
3. Попытки работника получать высокую зарплату;
4. Попытки работника взять участие в общественной работе;
5. Попытки работника иметь влияние на других людей.

8. Оперативные планы разрабатываются сроком на:

1. Полгода, месяц, декаду, неделю;
2. По рабочим дням;
3. 3-5 лет;
4. 1 год;
5. 10 лет.

9. Под планированием понимают:

1. Вид деятельности;
2. Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;
3. Перспективу развития;
4. Состояние организации;
5. Интеграцию видов деятельности.

10. Организационное планирование осуществляется:

1. Только на высшем уровне управления;
2. На высшем и среднем уровнях управления;
3. На среднем уровне управления;
4. На всех уровнях управления;
5. Определение потребностей подчиненных.

11. Если Вам придется объяснять, что представляет собой функция планирования, то Вы скажете, что это:

1. Установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения;

2. Установление целей организации;
3. Определение путей и средств выполнения заданий;
4. Определение способов достижения целей организации;
5. Моделирование действий организации.

12. На уверенности в том, что за определенную выполненную работу человек получит вознаграждение основывается следующая теория мотивации:

1. Справедливости;
2. Потребностей;
3. Вознаграждений;
4. Ожиданий;
5. Предположений.

14. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 20%.

Предусмотрены следующие виды занятий:

- 1) академический (традиционный, т. е. для усвоения материала используются наглядные пособия: схемы, таблицы, статистический материал, презентации,
- 2) интерактивные формы проведения занятий (деловые и ролевые игры (Деловая игра: «Организация рабочего места менеджера», Ролевая игра «Разработка структуры управления»), разбор конкретных ситуаций в рамках ситуационного подхода к менеджменту.
- 3) учебно-профессиональный подход, подразумевающий выполнение конкретных проектов, связанных с реальной практикой обучения –разработка студентами организационной структуры сервисного предприятия;
- 4) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

15. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

а) основная литература:

1. Менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.В. Аветисян [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Юриспруденция, 2016.— 243 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8061>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : курс лекций / сост. И. В. Боровских. - Иркутск : Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодёжи и туризма, 2017. - 131 с. - Б. ц. Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.
3. Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Удалова И.Б., Удалова Н.М., Машинская Е.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15708>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

б) дополнительная литература:

4. Зайцева, Н. А. Менеджмент в социально - культурном сервисе и туризме. – М., 2012.
5. Кришталь В.В. Современные проблемы менеджмента [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кришталь В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 190 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10829>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Орлов А.В. Менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Орлов А.В., Никулин Л.Ф.— Электрон. текстовые данные.— М.: Палеотип, 2008.— 768 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10229>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
7. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / В. М. Пищулов. - М. : ИЦ "Академия", 2010. - 240 с.
8. Саак А. Э., Пшеничных Ю. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. – СПб., 2008.
9. Энциклопедия Гуру менеджмента [Электронный ресурс]/ С.Ф. Аршинова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2011.— 1020 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/641>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
10. Юкаева В.С. Менеджмент. Краткий курс [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Юкаева В.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 104 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4448>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

11. Менеджмент в России и за рубежом: <http://www.mevriz.ru/>
12. Информационный портал по менеджменту: www.md-management.ru.
13. Административно-управленческий портал: <http://www.aup.ru>
14. 7. Федеральный образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент: <http://ecsocman.edu.ru/>
15. Электронная библиотека. <http://elibrary.ru/>

Периодические издания в библиотеке СГТУ им. Гагарина Ю. А.

16. Менеджмент сегодня . - М. : ЗАО "Изд. дом "Гребенников". - Выходит раз в два месяца [2012](#) [2011](#) [2010](#)
17. Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология [Текст]. - Киев : Международ. ин-т соционики. - Выходит ежемесячно [2012](#) [2011](#) [2010](#)
18. Менеджмент в России и за рубежом. - М. : Финпресс, 1997 - . - Выходит раз в два месяца. [2015](#) [2014](#) [2013](#) [2012](#) [2011](#) [2010](#)
19. Методы менеджмента качества [Текст] : науч. техн. журн. - М. : РИА "Стандарты и качество", 1969 - . - Выходит ежемесячно [2012](#) [2011](#) [2010](#)

16. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима лекционная аудитория общей площадью не менее 40 кв.м., оснащенная интерактивной доской, ноутбуком и проектором.

Для практических занятий необходима учебная аудитория общей площадью не менее 40 кв.м., оснащенная интерактивной доской, ноутбуком, проектором и имеющая доступ к проводному Интернету либо к *Wi-fi*.

Для выполнения самостоятельной работы обучающиеся могут воспользоваться компьютерными классами факультета и Электронно-библиотечной системой ВУЗа.

Для оформления письменных работ, презентаций к докладу обучающимся необходимы пакеты программ Microsoft Office (Excel, Word, Power Point, Acrobat Reader), Internet Explorer, или других аналогичных.