|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ **«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ** **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**УТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работеработе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА** **дисциплины** **Б1.О.10. МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ** **Направление подготовки 43.03.02 Туризм****Направленность (профиль) Технология и организация туристского обслуживания**(год начала подготовки – 2021)Санкт-Петербург2021 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
|
| УК-6  | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей саморазвития и управления своим временем на основе принципов образования в течение всей жизни. |
| УК-6.2. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при реализации траектории саморазвития |
| ОПК-2 | Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью | ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы |
| ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы |
| ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы |
| ОПК-5 | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения |

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП:**

Цель дисциплины: является формирование у обучающегося совокупности теоретических знаний, умений и практических навыков в области менеджмента в сфере профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

* ознакомиться со способами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
* изучить теоретические основы управления туристской деятельностью, с учетом основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников;
* ознакомиться с принципами принятия экономически обоснованных управленческих решений, обеспечивающих экономическую эффективность организаций сферы профессиональной деятельности.

Место дисциплины: дисциплина относится к обязательным дисциплинам базовой части программы бакалавриата.

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 144 академических часа

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 66 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 32 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия | 34/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 51 |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 27 |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 |

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 18 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 4 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия | 14/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 117 |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 9 |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 |

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1. Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
|  | Основы менеджмента |
|  | История менеджмента |
|  | Специфика, цели и задачи менеджмента сферы сервиса и туризма |
|  | Вспомогательные механизмы в управлении |
|  | Психологические и социальные аспекты лидерства |
|  | Социальная ответственность в управлении предприятием |
|  | Типы и виды вознаграждения на предприятиях туристической отрасли. Создание системы мотивации труда на предприятиях сферы туризма и сервиса |
|  | Этические нормы в бизнесе |
|  | Внутренняя и внешняя среда предприятия в сфере сервиса и туризма |
|  | Организационная структура современного предприятия сервиса и туризма |
|  | Принятие управленческих решений в сфере сервиса и туризма |
|  | Стратегический менеджмент |
|  | Инновационный менеджмент в сфере сервиса и туризма |
|  | Факторы эффективности менеджмента |
|  | Коммуникации в индустрии туризма |
|  | Современный менеджмент (по П. Друкеру) |

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков контактной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Основы менеджмента | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 2. | История менеджмента | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 3. | Специфика, цели и задачи менеджмента сферы сервиса и туризма | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 4. | Вспомогательные механизмы в управлении | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 5. | Психологические и социальные аспекты лидерства | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 6. | Социальная ответственность в управлении предприятием | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 7. | Типы и виды вознаграждения на предприятиях туристической отрасли. Создание системы мотивации труда на предприятиях сферы туризма и сервиса | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 8. | Этические нормы в бизнесе | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 9. | Внутренняя и внешняя среда предприятия в сфере сервиса и туризма | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 10. | Организационная структура современного предприятия сервиса и туризма | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 11. | Принятие управленческих решений в сфере сервиса и туризма | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 12. | Стратегический менеджмент | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 13. | Инновационный менеджмент в сфере сервиса и туризма | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 14. | Факторы эффективности менеджмента | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 15. | Коммуникации в индустрии туризма | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 16. | Современный менеджмент (по П. Друкеру) | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |

**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**5.1 Вопросы для подготовки к практическим занятиям и устного опроса.**

*Тема 1*. *Основы менеджмента*

1.Управление в деятельности человека.

2.Потребность в профессиональном управлении.

3.Основные черты современного менеджмента

4.Методологические и организационные проблемы менеджмента.

5.Инфраструктура менеджмента.

*Тема 2. История менеджмента.*

1. Сравнительная характеристика школ менеджмента.

2.Факторы, определяющие особенности российского менеджмента.

3.Национальные черты менеджмента.

4.Методологические и организационные проблемы менеджмента.

*Тема 3. Специфика, цели и задачи менеджмента сферы сервиса и туризма.*

1.Основные характеристики менеджмента.

2.Миссия организации туриндустрии.

3. Цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.

4.Цель, средства, функции менеджмента. Роль цели в менеджменте.

5.Дифференцация и интеграция менеджмента.

6. Планирование перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

*Тема 4.**Вспомогательные механизмы в управлении.*

1.Менеджмент в практике современного развития экономики.

2.Характеристика основных мировых систем менеджмента. Сходство и различия.

3.Содержание и практическое значение технологии менеджмента.

*Тема 5. Психологические и социальные аспекты лидерства.*

1.Основные черты и разновидности лидерства.

2.Лидерство и стиль менеджмента.

3.Оценка стилей менеджмента.

4.Модель стилей Врума-Йеттона (модель принятия решений).

5. Критическая оценка эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата.

*Тема 6. Социальная ответственность бизнеса.*

1*.*Методологические основы социальной ответственности в системе корпоративного управления.

2.Модели корпоративной социальной ответственности: мировой опыт и российские особенности.

3.Роль профсоюзов в обеспечении и развитии корпоративной реструктуризация: механизмы социальной ответственности

*Тема 7. Типы и виды вознаграждения на предприятиях туристической отрасли. Создание системы мотивации труда на предприятиях сферы туризма и сервиса.*

1.Мотивация и ее роль в менеджменте.

2. Роль мотивационных механизмов в менеджменте предприятиях туристской индустрии.

3.Формирование систем стимулирования в менеджменте туристского предприятия. 4.Ранообразие и развитие идей мотивационного менеджмента.

5.Мотивационные программы в системе вознаграждения в индустрии туризма.

6. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.

*Тема 8. Этические нормы в бизнесе.*

1.Модель менеджера в современных условиях.

2. Уровни в системе регулирования деловой этики в организации.

3. Современные требования к профессиональным управляющим-менеджерам в индустрии туризма.

4.Стили управления.

*Тема 9. Внутренняя и внешняя среда предприятия в сфере туризма.*

1.Основные внутренние переменные, характеризующие условия функционирования организации.

*2.*Значимые черты внешней и внутренней среды в сфере сервиса и туризма.

3.Управляемость организации и внешняя среда.

*Тема 10. Организационная структура современного предприятия сервиса и туризма.*

1.Организация - открытая социально-экономическая система. Виды организаций.

2.Элементы организаций. Ограничения и условия функционирования организаций.

3.Структура организации

4.Понятие об организации как об одном из основных субъектов хозяйственных отношений в рыночной экономике.

*Тема 11. Принятие управленческих решений в сфере сервиса и туризма*

1. Сущность и особенности управленческого решения.

2.Потенциал экономически обоснованных управленческих решений: ресурсы, критические факторы

3.Характеристики и качество управленческих решений.

4. Методы разработки управленческих решений.

5. Особенности контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы

*Тема12. Стратегический менеджмент*

*1.*Аспекты инновационного стратегического анализа.

2.Стратегический анализ и целеполагание.

3.Три организационно-управленческих подхода к реализации стратегических решений организации. (Технократический, информационный и поведенческий).

*Тема13. Инновационный менеджмент в сфере сервиса и туризма.*

1.Понятие и виды инноваций.

2.Инновационные стратегии.

3.Организационные формы инновационной деятельности.

4. Инновационный проект как организационная форма нововведения

*Тема 14. Факторы эффективности менеджмента.*

*1.*Эффективность менеджмента.

2.Основные характеристики экспертно-аналитической оценки менеджмента.

3.Принципы бенчмаркинга. Бенчмаркинг в механизме современного менеджмента в индустрии туризма.

*Тема 15. Коммуникации в индустрии туризма*

1.Коммуникации как ценность современного менеджмента.

2.Принципы управления коммуникациями

3.Информационные факторы коммуникаций и менеджмента.

4.Факторы власти, партнерства и сотрудничества в коммуникациях и менеджменте.

*Тема 16. Современный менеджмент (по П. Друкеру).*

1.Биография, творческое наследие П. Друкера.

2. Эффективность, результативность, конкуренция и инновации по П. Друкеру.

**6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-16 | Устный опрос |

**7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

**7.1. Основная литература**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| Печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | 1. Менеджмент туризма : Введение в дисциплину: учебно-методическое пособие;
 | Левочкина Н. А. | - М.: Директ-Медиа, | 2013 |  | https://biblioclub.ru/ |
| 2. | Менеджмент туристских дестинаций: учебник. | Рассохина Т. В. | М.: Советский спорт | 2014 |  | https://biblioclub.ru/ |
| 3. | Маркетинг в сфере туризма | Яковлев П. П. | М.: Лаборатория книги | 2010 |  | https://biblioclub.ru/ |

**8.РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rstnw.ru/>

Электронно-библиотечная система «Университетская Библиотека». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>

**9.ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Windows 7 x64

Microsoft Office 2016

Zoom

Blackboard

**9.2 Информационно-справочные системы**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

 Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень необходимых материально-технических средств обучения, используемых в учебном процессе преподавателем на занятиях для освоения обучающимися дисциплины:

компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.