

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)
ОП.01. МЕНЕДЖМЕНТ**

основной образовательной программы среднего профессионального
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
<i>Преподаватель</i>	<i>[подпись]</i>	<i>Гемирбекова А.З.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
<i>Преподаватель</i>	<i>[подпись]</i>	<i>Гемирбекова А.З.</i>

ВВЕДЕНИЕ

Настоящие рекомендации предусматривают набор материалов для проведения практических занятий по дисциплине «Менеджмент».

Материалы, изложенные в данных рекомендациях, позволят закрепить полученные студентами теоретические знания по изучаемой дисциплине. Решение задач, участие в деловых играх, рассмотрение конкретных ситуаций, предусмотренных практическими занятиями, позволят студентам приобрести умения и навыки использовать теоретические знания в практической деятельности организаций.

При разработке содержания практических занятий использованы различные варианты:

- блиц-опросы;
- решение задач;
- тестирование;
- деловые игры;
- рассмотрение конкретных ситуаций.

Дисциплина «Менеджмент» является курсом цикла общепрофессиональные дисциплины Федерального Государственного образовательного стандарта специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Структура практических занятий

№ темы	Название практического занятия	Кол-во часов	Форма проведения и контроля
1.	Сущность менеджмента и характерные черты современного менеджмента	2	Опрос. Тестирование.
2.	Организация и типы ее структур. Внешняя и внутренняя среда организации	4	Блиц-опрос. Тестирование.
3.	Функции и принципы менеджмента	4	Опрос. Тестирование.
4.	Система методов менеджмента. Самоменеджмент	4	Опрос. Тестирование.
5.	Процесс принятия решений: типы решений и требования к ним, методика принятия решений	4	Опрос. Деловая игра. Мозговой штурм. Метод Дельфы
6.	Сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы, Выбор стратегии	4	Блиц-опрос. Тестирование.
7.	Контроль: этапы, виды и правила контроля	2	Опрос. Тестирование.(Составление кроссвордов по теме)
8.	Управление конфликтами и стрессами	4	Опрос. Тестирование.(Деловая игра «Конфликт ролей»)
9.	Власть и влияние. Авторитет менеджера. Стили управления	4	Опрос. Тестирование

10.	Этика делового общения.	2	Блиц-опрос. Тестирование.
	Итого:	34 часа	

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие: Сущность менеджмента и характерные черты современного менеджмента. (4часа). Тестирование.

Цель занятия — изучение сущности менеджмента, видов и концепций менеджмента, этапы развития менеджмента; сущность современных подходов в менеджменте. Вклад научных школ менеджмента в развитие теории и практики менеджмента

Опрос студентов по сути менеджмента и видам менеджмента:

1. Какое управление предприятием более эффективно – управление менеджером или управление предпринимателем?
2. В чем специфика школы человеческих отношений? В какой мере управление, построенное на постулатах данной школы, обеспечивает эффективность функционирования предприятия?
3. Охарактеризуйте основные положения теории рациональной бюрократии М. Вебера. Возможно ли их использование в современной практике управления? Ответ обоснуйте.
4. Какие из принципов А.Файоля эффективны в современных условиях?
5. Какова роль менеджера на российских предприятиях сейчас и как она будет меняться?

Примерные тесты:

1. Согласно теории менеджмента последователем Ф. Тэйлора не являлся

Варианты ответа:

- a. Г. Ганнт
- b. Ф. Гилбрет
- c. А. Маслоу
- d. Г. Форд

2. Принципы менеджмента впервые были сформулированы и опубликованы в году:

Варианты ответа:

- a. 1811
- b. 1861
- c. 1891

d. 1911

3. Главным продолжателем, развившим идеи основателя школы научного менеджмента, считают

Варианты ответа:

- a. А.Смит
- b. .Рикардо
- c. Ф.Тейлор
- d. А.Файоль

4. Автором знаменитых хоторнских экспериментов является:

Варианты ответа:

- a. М.Альберт
- b. Д.МакГрегор
- c. Ф.Герцберг
- d. Э.Мэйо

5. Основоположителем школы человеческих отношений считается:

Варианты ответа:

- a. Д.Карнеги
- b. П.Друкер
- c. Э.Мэйо
- d. М.Смол

Практическое занятие: Организация и типы ее структур (4 часа).

Тестирование.

Цель занятия — изучение принципов построения организационной структуры управления: цели и задачи организации, функциональное разделение труда, объем полномочий руководства, соответствие социально-культурной среде, целесообразность числа звеньев. Типы структур организаций:

Опрос студентов по подходам к разработке организационных структур:

1. В каких условиях внутренней среды будет эффективно развиваться маркетинг ориентированная организация?
2. Какие условия должен создать менеджер для своих подчиненных при формировании предпринимательского типа организации?
3. Какие процессы, по Вашему мнению, облегчат переход от одной организационной структуры к другой?
4. Какая организационная структура будет целесообразна для предприятий и организаций сферы услуг: деловых услуг, здравоохранения, образования, и др.

Примерные тесты:

Варианты ответа:

1. Для чего предназначена организационная структура управления?

- a. Для обеспечения единства действия всех элементов организации
- b. Для установления целей организации
- c. Для стимулирования действий работников организации

2. *Что характеризует организационную структуру управления?*

Варианты ответа:

- a. Уровни управления
- b. Звенья управления
- c. Связи между звеньями
- d. Виды ответственности
- e. Тип руководства

3. *Что представляет собой уровень управления?*

Варианты ответа:

- a. Степень подчиненности и ответственности
- b. Вид руководства
- c. Вид ответственности
- d. Вид подчиненности

4. *Что представляет собой управление?*

Варианты ответа:

- a. Обособленную ячейку структуры
- b. Элемент структуры, выполняющий одну или несколько специфических функций
- c. Степень подчиненности и ответственности
- d. Ячейку, выполняющую одну из общих функций менеджмента

5. *Что характеризуют горизонтальные связи организационной структуры управления?*

Варианты ответа:

- a. Наличие совместно решаемых звеньями задач
- b. Подчиненность и ответственность по всем вопросам
- c. Подчиненность в рамках определенной функции

Практическое занятие: Функции и принципы менеджмента. (4 часа).

Тестирование.

Цель занятия — изучение сущности и взаимосвязи функций. Общие и конкретные функции менеджмента

Изучение основных подходов к планированию на предприятиях. Развитие навыков построения дерева целей.

Изучение влияния принципов менеджмента на функционирование системы управления предприятия.

Опрос студентов по сути функций и принципов менеджмента:

1. Какие из принципов менеджмента не могут быть реализованы в органической организационной структуре?

2. Какие принципы менеджмента поддерживают механистическую организационную структуру?
3. На каких принципах построена предпринимательская организационная структура?
4. Каким образом выбирается или формируется технология менеджмента?
5. Какой из методов, по Вашему мнению, подходит для малых предприятий сферы услуг?
6. Существуют ли условия, когда планирование на предприятии мешает его развитию?
7. Насколько возможна децентрализация планирования, по Вашему мнению?
8. Что должны отражать индивидуальные показатели сотрудника, разработанные на оперативном уровне планирования?

Примерные тесты:

1. *А. Файоль основной функцией считал:*

Варианты ответа:

- a. техническую деятельность
- b. коммерческую деятельность
- c. финансовую деятельность
- d. администрирование

2. *Какие из ниже перечисленных функций относятся к специфическим функциям управления?*

Варианты ответа:

- a. Коммуникационные
- b. Организация труда
- c. Общее руководство
- d. Оперативное управление
- e. Мотивация

3. *Какие функции обеспечивают взаимосвязь и взаимодействие между элементами системы управления организацией?*

Варианты ответа:

- a. планирование
- b. организация
- c. мотивация

4. *Какие функции обеспечивают координацию действий подчиненных руководителю лиц и подразделений?*

Варианты ответа:

- a. организация

- b. общее руководство
- c. планирование
- d. мотивация

5. *Какие из перечисленных функций менеджмента базируются на потребностях и интересах работников?*

Варианты ответа:

- a. мотивация
- b. организация
- c. планирование
- d. контроль
- e. руководство

Практическое занятие. Система методов. Самоменеджмент (4 часа)

Цель занятия изучение сущности и классификации методов менеджмента

1. *Совокупность приёмов и способов воздействия на управляемый объект для достижения поставленных организацией целей – это:*
 - a. Принципы управления;
 - b. Методы управления;
 - c. Функции управления;
 - d. Стили управления.
2. *Методы управления организацией, которые не существуют:*
 - a. Организационно – административные;
 - b. Экономические методы;
 - c. Социально – психологические методы;
 - d. Организационно-психологические методы.
3. *Организационные и распределительные методы относятся к группе методов:*
 - a. Организационно – экономические методы;
 - b. Экономические методы;
 - c. Социально – психологические методы;
 - d. Организационно - административные методы.
4. *Балансовый, метод прямого экономического расчёта, хозяйственного расчёта, метод экономико-математических моделей и программно–целевой методы – все они относятся к группе методов:*
 - a. Организационно – экономических методов;
 - b. Экономических методов;
 - c. Социально – психологических методов;

- d. Организационно - административных методов.
5. Убеждение, экономическое соревнование, критика и самокритика, производственное совещание, ритуалы и обряды, принятые в обществе – все перечисленные методы управления относятся к группе:
- a. Организационно – экономических методов;
 - b. Организационно - административных методов;
 - c. Социально – психологических методов;
 - d. Экономических методов.

Практическое занятие Процесс принятия управленческих решений. (4 часа). Тестирование.

Цель занятия — изучение сущности управленческого решения. Виды решений. Решения в менеджменте: требования к решениям, этапы принятия, оценка эффективности. Индивидуальный и групповой подходы к принятию управленческих решений.

Развитие навыков подготовки коллективных решений.

Опрос студентов по моделям принятия управленческих решений в менеджменте:

1. Каким требованиям должна удовлетворять интегрированная информационная система организации?
2. Организации, какого типа более ориентированы на использование информационных технологий управления?
3. Какова основа регулирования доступа к данным информационной базы данных на предприятии.
4. Какая модель принятия решений будет эффективна (неэффективна) в механической (органической) организации?
5. Как может быть организован процесс разработки и принятия управленческого решения в матричной структуре, как сделать этот процесс эффективным?

Деловая игра коллективный метод принятия решения «Мозговой штурм».
(Метод «Дельфы»)

Практическое занятие : Сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы. Выбор стратегии (2 часа). Тестирование.

Цель занятия – изучение определения стратегии. Стратегические решения. Принципы и тенденции стратегического управления. Основные составляющие стратегического менеджмента. Стратегия и ресурсы. Потенциал стратегического менеджмента.

Изучение понятийного аппарата по теме

Опрос студентов:

1. Дайте определение понятия «стратегия»
2. Перечислите базовые стратегии
3. Чем отличается стратегия роста от стратегии ограниченного роста
4. В каких случаях организация прибегает к стратегии сокращения
5. Что из себя представляет предложенная БКГ матрица?

Примерные тесты:

1. *Стратегическое планирование - это:*

Варианты ответа:

- a. набор действий и решений по достижению целей
- b. перспективный план мероприятий
- c. желательное конечное состояние организации
- d. выбор способа достижения целей

2. *SWOT-анализ предусматривает выявление и подробной рассмотрение*

Варианты ответа:

- a. конкурентных преимуществ
- b. сильных и слабых сторон
- c. рекламных возможностей

3. *Что понимается под стратегией диверсифицированного роста?*

Варианты ответа:

- a. проникновение на новые рынки с существующей продукцией;
- b. вывод новых продуктов на уже освоенные рынки;
- c. производство новой продукции, технологически связанной, сопутствующей основной;
- d. рост фирмы за счет контроля за поставщиками, создания дочерних структур;
- e. рост за счет контроля над промежуточными структурами.

4. *Стратегией развития предприятия, построенной на основе прошлых достижений с учетом инфляции, является стратегия ...*

Варианты ответа:

- a. ограниченного роста
- b. активного роста
- c. сокращения
- d. ликвидации

5. *Стратегия _____ характеризуется установлением достигнутого уровня или исключением некоторых направлений деятельности.*

Варианты ответа:

- a. сокращения

- b. роста
- c. ограниченного роста
- d. стабильности

Практическое занятие : Контроль: этапы, виды и правила контроля. (2 часа). Тестирование.

Цель занятия — изучение регулирования и контроля в системе менеджмента. Цели, задачи и принципы контроля. Факторы эффективности контроля. Построение технологии контроля. Этапы контроля. Классификация видов контроля

Опрос студентов по подходам к проектированию системы контроля на предприятии:

1. Какими методами должен осуществляться контроль на предприятиях и в организациях различных сфер деятельности?
2. Какие информационные технологии используются для организации контроля на предприятиях и в организациях социальной сферы?
3. В каких случаях эффективно построение традиционного контроля? Ответ поясните.
4. Методы предупреждения негативного эффекта контроля на персонал.
5. Каковы цель и задачи контроля в сфере услуг?

Примерные тесты:

Варианты ответа:

1. Непрерывный процесс, включающий наблюдение и регулирование разных видов деятельности организации с целью облегчения выполнения управленческих задач – это функция:

- a. программирование;
- b. мотивация;
- c. контроль;
- d. планирование.

2. Какой вид контроля имеет две разновидности: диагностическую и терапевтическую:

Варианты ответа:

- a. оперативный;
- b. текущий;
- c. заключительный;
- d. предварительный.

3. Какой вид контроля осуществляется в ходе проведения работ:

Варианты ответа:

- a. предварительный;
- b. оперативный;
- c. текущий;
- d. заключительный.

4. *Целью, какого вида контроля является предотвращение ошибок в будущем:*

Варианты ответа:

- a. предварительного;
- b. текущего;
- c. заключительного;
- d. оперативного.

5. *Исключить отклонения от намеченных планов и инструкций позволяет контроль:*

Варианты ответа:

- a. предварительного;
- b. текущего;
- c. заключительного;
- d. итоговый

Практическое занятие: Управление конфликтами и стрессами. (4час). Тестирование.

Цель занятия — Решение заданной конфликтной ситуации. Определение путей предупреждения стрессовых ситуаций

Опрос студентов по стратегиям управления конфликтами на предприятии:

1. Дайте определение «конфликт».
2. Какие конфликты бывают на предприятиях социальной сферы?
3. Раскройте суть модели состояния конфликта.
4. Каковы роли участников конфликта?
5. Охарактеризуйте основные стратегии и методы решения конфликтов. Какие факторы влияют на их выбор?
6. Каковы могут быть последствия конфликтов?
7. Стрессы и дистрессы

Примерные тесты

- б. *Противоречия, возникающие между людьми, коллективами в процессе их совместной деятельности и из-за непонимания или противоположности интересов, т.е. отсутствие согласий между двумя или более сторонами – это:*

Варианты ответа

- a. компромисс;
- b. конфликт;
- c. спорный момент;
- d. дискуссия.

7. *Какой тип конфликтов не существует:*

Варианты ответа

- a. внутриколлективные;
- b. межличностные;
- c. межгрупповые;
- d. между личностью и группой.

3. Конфликт, который ведет к повышению эффективности деятельности организации называется

Варианты ответа

- a. организационным
- b. функциональным
- c. дисфункциональным
- d. производственным

4. Форма и степень столкновения может быть:

Варианты ответа

- a. вертикальной
- b. спонтанной
- c. антагонистической
- d. локальной

5. Родоначальником теории стрессов считают:

Варианты ответа

- a. Ф.Тейлора
- b. Г.Селье
- c. А.Файоля
- d. З.Фрейда

Практическое занятие: Этика делового общения (2 часа)

1. Цель занятия – изучение правил ведения бесед и совещаний. Типов собеседников. Факторов, повышающих эффективность делового совещания. Техники деловых переговоров. Изучение содержания делового этикета. Международные нормы делового этикета и национальные стили ведения деловых переговоров. Система

коммуникаций на предприятиях сервиса. Этика делового общения в сервисной деятельности.

Примерные тесты

Варианты ответов:

1. Термин «этика» ввёл в оборот:

- Конфуций
- Платон
- Аристотель

2. Первым европейским моралистом считается:

- Гомер
- Гесиод
- Гиппократ

5. Этика и мораль соотносятся между собой, как:

- Наука и предмет изучения
- Теория и практика
- Правило и поступок

6. Мораль – это...:

- Совокупность правил и норм профессиональной деятельности
- Совокупность конкретных правил и норм поведения людей
- Совокупность универсальных общечеловеческих правил и норм поведения

7. Деловое общение – это...:

- Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника;
- Когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
- Когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения

8. Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?

- Эффективное несёт большую смысловую нагрузку
- Эффективное отличается чётко поставленной целью
- Эффективное достигает поставленную цель

9. Коммуникативная сторона общения отражает стремление партнёров по общению к:

- обмену информацией
- расширению темы общения
- усилению информационного воздействия на партнёра

10. Какие из приведённых ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению?

- Стремиться к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию
- В процессе приёма информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте
- Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

7. Стилль делового общения это:

- Манера поведения в деловом общении
- Нормы общения в конкретной ситуации
- Индивидуально-типологические особенности взаимодействия партнёров

8. Анализируя свои отношения с подчинёнными, руководитель должен:

- Установить, как подчинённый реагирует на авторитарные приказания
- Проследить за развитием отношений
- Пригласить квалифицированного консультанта

9. Если на планёрке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует:

- Попросить подчинённых внести свои предложения
- Поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения
- Уволить наиболее отстающих

10 Двусторонний контакт между начальником и подчинённым очень важен, потому что:

- Начальник может поверить, правильно ли поняты его распоряжения
- Подчинённый может задать вопрос и уточнить информацию
- Без этого люди не могут работать

11. Подход, позволяющий оценить конфликт, обсудить и найти удовлетворяющее всех решение предполагает:

- Сглаживание конфликта
- Обострение конфликта до открытой конфронтации
- Привлечение третьей стороны

12. Руководитель, заметивший, что подчинённый выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен:

- Наказать его
- Поместить в условия, затрудняющие общение
- Поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы

13. Между людьми объективно возникают личные взаимоотношения. Можно утверждать, что:

- Здоровые отношения способствуют достижению целей организации
- Характер личных взаимоотношений никак не связан с успешной работой
- Личные отношения надо строго ограничивать

Практическое занятие Власть и влияние. Авторитет менеджера. Стили управления. (4 часа). Тестирование.

1. Цель занятия — изучение власти и ее форм, влияния и авторитета менеджера, особенностей использования стилей управления в зависимости от ситуации на предприятии сферы услуг. Развитие навыков деловой коммуникации. Анализ действий руководителя и подчиненных: определение способов влияния

руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными

Опрос студентов по составу стилей менеджмента:

2. Власть и формы власти
3. Влияние и авторитет менеджера. Псевдоавторитет
4. Раскройте суть понятия «стиль менеджмента».
5. Охарактеризуйте основные стили менеджмента.
6. Какие факторы обуславливают выбор того или иного стиля менеджмента?
7. Какие стили не могут быть использованы на предприятиях социальной сферы?
8. Каким образом внешняя/внутренняя среда влияет на выбора стиля менеджмента?

Примерные тесты

Варианты ответов:

1. *Обобщённые способы поведения и манеры руководителя в отношениях с подчинёнными, в процессе достижения поставленных целей и принятием управленческих решений – это:*

Варианты ответа

- a. принципы управления;
- b. стили руководства;
- c. методы руководства;
- d. способы управления.

2. *Какой стиль руководства в управлении организацией не существует:*

Варианты ответа

- a. авторитарный;
- b. демократический;
- c. консервативный;
- d. либеральный.

3. *Как называется стиль руководителя, который старается не вмешиваться и не участвовать не в чём:*

Варианты ответа

- a. авторитарный;
- b. демократический;
- c. самоустранения;
- d. либеральный.

4. *Как называется стиль руководителя, который не навязывает свою волю подчинённому, создаёт климат, который поощряет их работу и даёт стимулы:*

Варианты ответа

- a. автократический;
- b. демократический;
- c. консервативный;
- d. либеральный.

5. *Как называется стиль руководителя, который обладает большим объёмом власти, навязывает свою волю исполнителю, его распоряжения не подлежат обсуждению:*

Варианты ответа

- a. автократический;
- b. демократический;
- c. либеральный;
- d. консервативный.

ГЛОССАРИЙ

Адаптация личности — привыкание. Различаются: трудовая адаптация — привыкание человека к новым условиям работы; социальная адаптация — утверждение личности в коллективе.

Биосоциальная природа личности — взгляд на человека как на биологическое существо и как на социальное существо. При этом социальное начало доминирует, подчиняет себе биологическое начало.

Бихевиоральные концепции менеджмента — поведенческие аспекты, охватывающие взаимоотношения менеджера и персонала, самоменеджмент и требования, предъявляемые к менеджеру.

Вертикальное разделение управленческого труда — основано на выделении уровней управления.

Власть — возможность влиять на поведение людей.

Власть в организации — право менеджера использовать определенные ресурсы организации и направлять усилия ее сотрудников на выполнение конкретных задач.

Власть, основанная на вознаграждении, — влияние, основанное на ожидании подчиненным вознаграждения от руководителя.

Власть, основанная на принуждении, — влияние, основанное на страхе наказания.

Влияние — способность изменять поведение окружающих людей или ход процессов.

Вознаграждение — все то, что человек считает ценным для себя.

Гигиенические факторы (согласно теории Ф. Герцберга) — факторы, находящиеся в среде, окружающей деятельность человека. Их отсутствие вызывает неудовлетворенность работой.

Горизонтальное разделение труда — разделение труда по функциям. Оно проявляется в создании функциональных служб и подразделений в организации.

Группа — два человека и более, взаимодействующие таким образом, что каждое лицо оказывает влияние на других и одновременно находится под влиянием других лиц.

Делегирование полномочий — передача задач и прав лицу, которое принимает на себя ответственность за решение этих задач.

Демократический стиль управления — руководство, основанное на доверии к подчиненным, привлечении их к принятию решений и их выполнению. Демократичный руководитель стремится создать нормальный психологический климат в коллективе с тем, чтобы каждый работник мог максимально использовать свой интеллектуальный потенциал для достижения целей организации.

Дистресс — неблагоприятные психические и физиологические последствия стрессовой ситуации.

Должностная инструкция — краткое изложение основных задач, полномочий и квалифицированных требований, адресованных исполнителю конкретной должности.

Единомыслие (групповое) — тенденция подавления отдельной личностью своих действительных взглядов, чтобы не нарушать гармонию группы.

Единоначалие — передача всех административных полномочий одному руководителю и ответственность всех подчиненных только перед ним.

Законная власть — влияние, основанное на традиции.

Закономерности управления — объективно существующие и систематически повторяющиеся взаимосвязи и взаимозависимости между отдельными процессами и явлениями в управлении.

Иерархия потребностей — подразделение потребностей людей на шесть групп по пирамиде А. Маслоу (физиологические потребности, потребность в защищенности, принадлежности, уважении, самовыражении).

Издержки обращения — показатель, характеризующий все затраты, связанные с основной деятельностью торговой организации.

Интуиция — способность достижения истины путем непосредственного ее

усмотрения без обоснования с помощью доказательств.

Кадры управления — работники, профессионально участвующие в управлении и составляющие аппарат управления.

Конструктивный (продуктивный) конфликт — это конфликт, который направлен на решение задачи управления организацией.

Контроль — одна из основных функций управления и важнейший элемент логической схемы управления, который предполагает проверку реализации программы действий.

Конфликт — трудно разрешимое противоречие, отсутствие согласия между двумя и более сторонами.

Лидер — человек, эффективно осуществляющий руководство группой.

Лидерство — искусство влиять на людей с тем, чтобы они по доброй воле стремились к достижению целей, которые не являются их личными целями (например, целями подразделения, организации и т. п.).

Линейная структура управления — система организации аппарата управления, предполагающая, что во главе каждого подразделения стоит руководитель-единоначальник, осуществляющий **управление** подчиненными ему работниками и сосредоточивающий в своих руках все функции управления. Эта структура управления базируется на вертикальном разделении труда и предполагает осуществление связей между уровнями управления только через руководителя.

Личность — человек как субъект отношений и сознательной деятельности.

Матричная система управления — временная организация аппарата управления, создаваемая на время реализации программы.

Метод управления — способ воздействия субъекта управления на управляемый объект. Различаются экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления.

Метод экспертных оценок — метод оптимизации управленческих решений, основанный на рекомендациях высококвалифицированных специалистов

(экспертов).

Мотивация — процесс, побуждающий человека к действию для достижения личных целей и (или) целей организации.

Неформальная группа - группа людей, добровольно объединяющихся на основе общности интересов и целей.

Объект управления - это то, чем управляют (предприятие, подразделение, группа людей).

Окружающая среда — все то, что окружает систему управления: поставщики, покупатели, конкуренты и т. д.

Операция — законченное действие в управлении.

Организационная структура управления — система организации подразделений аппарата управления, основанная на оптимальном разделении управленческого труда, отношениях подчиненности и функционального соответствия.

Организация — группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения определенных целей или цели.

Организационные изменения — введение инноваций в управление персоналом, необходимость которых вызвана процессом адаптации организации к требованиям внутренней и внешней среды.

Планирование — система действий, направленных на достижение поставленных целей.

Полномочия — право менеджера использовать определенные ресурсы организации и направлять усилия ее сотрудников на решение конкретных задач.

Предварительный контроль — необходимый вид контроля, осуществляемый до начала работы. На этой стадии происходит оценка плана, разработка правил работы, определение режима работы и т. д.

Предвидение — исходный пункт логической схемы управления, предполагающий четкое представление о желаемом состоянии системы управления и подготавливающий это состояние.

Принципы управления — фундаментальные положения, определяющие требования к системе, структуре и организации управления.

Программирование — элемент логической схемы управления, осуществляемый после принятия решений и включающий составление плана действий и определение необходимых средств для достижения цели.

Процедура — система операций, приводящих к решению управленческих задач.

Прямая связь — команда, поступающая от субъекта к объекту управления.

Рентабельность — показатель, качественно характеризующий эффективность работы предприятия. Рентабельность определяется отношением прибыли к обороту, в организациях торговли рентабельность определяется отношением прибыли к товарообороту.

Решение — выбор альтернативы и результат управленческого труда.

Рынок — сфера товарного обмена, которая предполагает наличие спроса и предложения, покупателей и продавцов.

Система управления — единство субъекта и объекта управления и вся совокупность прямых и обратных связей между ними. Система обладает, как правило, новыми свойствами, которые отсутствуют у образующих ее элементов.

Системный подход — направление методологии и социальной практики, основанное на комплексном изучении явлений с учетом всех основных факторов, влияющих на состояние и динамику объектов управления.

Стиль управления — привычная манера поведения руководителя по отношению к подчиненным для оказания на них влияния, побуждающего к достижению целей организации.

Стратегическое планирование — система действий и решений, направленных на оптимальное достижение целей организации.

Стресс — ответная реакция человека на экстремальное воздействие факторов внутренней и внешней среды.

Стрессоры — факторы внешней и внутренней среды, оказывающие

экстремальное воздействие на человека.

Тактика — кратковременная стратегия, имеющая детализированный характер.

Текущий контроль — вид контроля, осуществляемый непосредственно в ходе работы.

Темперамент — сочетание устойчивых психических свойств, определяющих динамику деятельности человека.

Теория потребностей Мак-Клелланда — согласно этой теории поведение человека мотивируют три потребности: власть, успех и причастность.

Технические средства управления — средства оргтехники и вычислительная техника, используемая в управлении.

Управление — процесс предвидения, планирования и организации, мотивации, контроля и анализа, необходимый для оптимального достижения целей организации.

Управление маркетингом — анализ, планирование, исполнение и контроль за проведением маркетинговых операций.

Уровень управления — ступень в иерархической системе, обусловленная вертикальным разделением управленческого труда.

Формальная группа — группа, созданная по воле администрации для выполнения определенных функций.

Функции управления — виды деятельности, с помощью которых управляющая система воздействует на объект управления.

Харизма — влияние, основанное на свойствах личности руководителя.

Хозрасчет — метод хозяйствования, предполагающий определенную экономическую обособленность и самостоятельность предприятий, их рентабельную экономическую деятельность.

Целевое управление — управление, предполагающее четкую постановку целей, разработку программы действий, систематический контроль за ее исполнением, анализ соответствия полученных результатов поставленным целям и в случае необходимости проведение корректировки.

Цель — желаемое состояние системы управления через определенный период времени.

Централизация — условие, при котором право принятия основополагающих решений принадлежит высшим уровням управления.

Экономическая эффективность — сопоставление затрат и результатов.

Эталонная власть — влияние, основанное на желании подчиненных подражать своему руководителю.

Этические нормы — нравственные правила, соблюдения которых организация требует от своих сотрудников.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основные источники:

- Под ред. М.Л.Разу. Менеджмент.-М.: -КНОРус2013
- Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте.- М.:Троицкий мост,2013
- [Тихомирова О. Г.](#) Менеджмент организации: теория, история, практика: Учебное пособие / О.Г. Тихомирова, Б.А. Варламов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420361>
- Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте.- М.:Издательство Юрайт,2016.-326с.
- Сфера услуг:экономика,менеджмент,маркетинг.Практикум:под ред.Т.Д.Бурменко._ М.:КНОРУС,2016.-422с.
- Менеджмент: Учебное пособие / Л.Е. Басовский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389982>

Дополнительные источники:

- Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма гостиничного хозяйства.-М.:КНОРус2014
- Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства.- СПб.: Питер,2012.
- Введение в менеджмент: Учебное пособие / С.Д. Резник, И.А. Игошина; Под ред. проф. С.Д. Резника - 2-е изд., доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 416 с
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=244308>
- [Киседобрев В. П.](#) Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с.

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=369961>

Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

Журналы:

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»

Самостоятельная работа студента

ВВЕДЕНИЕ

Целью самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Менеджмент» является закрепление теоретических знаний, обучение навыкам работы с нормативной, правовой, справочной документацией и специальной литературой, а так же развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Задачами самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Менеджмент» является:

- систематизация, закрепление, углубление и расширение теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельного мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий, для эффективной подготовки к практическим занятиям.

В ходе самостоятельной работы студентов, планируемой по учебной

дисциплине, студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (освоение лекционного курса, а также освоение отдельных тем, отдельных вопросов тем, отдельных положений и т.д.)
- закрепить знание теоретического материала, используя необходимый инструментарий практическим путем (написание реферативных докладов).

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

ФОРМЫ И ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

При изучении дисциплины «Менеджмент» используются следующие формы самостоятельной работы студентов, направленные на активизацию учебной деятельности студентов: работа с конспектом лекций, работа над учебным материалом (основная и дополнительная литература, предусмотренная рабочей программой дисциплины), работа со словарями и справочниками, подготовка сообщений к выступлению на практических занятиях, ответы на контрольные вопросы и вопросы для обсуждения.

Результаты этой подготовки проявляются в активности студентов на занятиях и качественном уровне сделанных докладов, выполнение контрольных работ, тестовых заданий и других форм текущего контроля.

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ФОРМАМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Подготовка к практическим занятиям

В основе подготовки к практическим занятиям лежит работа с конспектами лекций и рекомендованной учебной литературой. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной

литературой, рекомендованной преподавателем. Вдумчивое чтение источников, составление тезисов, подготовка сообщений на базе прочитанных материалов способствует гораздо более глубокому пониманию изучаемой проблемы. Данная работа также предполагает обращение студентов к справочной литературе для уяснения конкретных терминов и понятий, введенных в курс, что способствует пониманию и закреплению пройденного лекционного материала и подготовке к практическим занятиям.

Этапы подготовки к практическим занятиям:

1. Просмотр записей лекционного курса;
2. Составление резюме прочитанной главы соответствующего раздела рекомендуемого теоретического источника или учебника;
3. Подготовка ответов на контрольные вопросы и вопросы для обсуждения по изучаемой теме дисциплины;
4. Выполнение заданий;
5. Подготовка реферативных докладов.

Итогом подготовки студентов к практическим занятиям должны быть их выступления, активное участие в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы. Самостоятельная работа позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на семинарском занятии, выразить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Подготовка реферативных докладов

Одним из элементов самостоятельной деятельности студента является написание реферативных докладов. Выполнение таких видов работ способствует формированию у студента навыков самостоятельной научной деятельности, повышению его теоретической и профессиональной подготовки, лучшему усвоению учебного материала.

Сущность реферирования заключается в максимальном сокращении объема источника информации при сохранении его основного содержания.

Реферат перечисляет основные вопросы работы и сообщает существенное содержание каждого из них. Встречаются различные виды рефератов: учебные и библиографические.

Объем такого реферативного доклада указывается преподавателем и составляет обычно не превышает 10 страниц машинописного текста. Учебный реферативный доклад не должен иметь исключительно компилятивный характер. Изложение материала должно носить проблемно-тематический характер, включать собственное мнение студента по кругу излагаемых проблем. В нем не должно быть механически переписанных из книги, сложных для понимания, конструкций.

Рекомендуемая структура реферативного доклада:

1. Введение. Отражается обоснование выбора темы; описываются используемые методы исследования и решения задач; указываются цель, задачи доклада, реферата.
2. Основной текст (включает, как правило, раскрытие двух вопросов: состояние изучаемой проблемы и пути его решения). Наиболее ценным при изложении сути изучаемых вопросов будет обозначение собственной позиции и аргументированное изложение полученных в ходе работы результатов.
3. Заключение (выводы) – короткое резюме основных результатов проведенного изучения. Выводы, содержащиеся в заключении, строятся на основании результатов анализа материалов, приводимых в разделах основного текста работы, но не повторяют их, а обобщают. Они должны подтвердить достижение цели и задач, указанных во введении.
4. Список литературы.

Списки литературы могут быть различными по способу компоновки источников:

1) алфавитный – авторы или заглавия (если нет автора) размещаются по алфавиту, при этом иностранные источники обычно размещают в конце списка;

2) по видам изданий – возможно выделение следующих групп: официальные, государственные, нормативно-инструктивные, описательные (монографии, пособия), материалы конференций, статьи из сборников и периодических изданий.

В каждом подразделе такого списка источники чаще всего располагают в алфавитном порядке (по фамилиям авторов или названиям – если нет авторства или авторов более трех).

Реферат (доклад) выполняется на листах формата А4 (210x297), которые брошюруются в единый блок. Выдерживаются поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Абзацы в тексте начинаются одинаковым отступом, равным пяти знакам (1,25 мм).

Текст набирается на компьютере в текстовом редакторе MS Word, язык русский по умолчанию, шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, через полуторный интервал.

Рекомендации для студентов по отдельным формам самостоятельной работы по темам дисциплины

Тема 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента

Самостоятельная подготовка вопросов:

Развитие теории и практики управления в России. Зарубежные модели менеджмента. Важнейшие категории и закономерности управления

Цель самостоятельной работы – изучение моделей американского, японского и европейского менеджмента.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 2. Функции и принципы менеджмента

Самостоятельная подготовка вопросов:

Общие и конкретные функции

Эволюция принципов менеджмента.

Принципы управления по Г.Эмерсону, Г.Форду

Цель самостоятельной работы – углубленное изучение принципов и функций менеджмента

Приобрести навыки применения основных функций менеджмента при управлении:

- ресурсами
- процессами
- результатами

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 3. Внутренняя и внешняя среда

Самостоятельная подготовка вопросов:

Переменные внешней и внутренней среды

Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса

Факторы производственного воздействия

Цель самостоятельной работы – углубленное изучение переменных факторов внутренней и внешней среды организации

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 4. Организация и типы ее структур

Самостоятельная подготовка вопросов:

Организационно-правовые формы

Определения и характеристики формальных и неформальных групп

Жизненный цикл организации. Адаптивные организационные структуры управления

Достоинства централизованных и преимущества децентрализованных структур управления

Цель самостоятельной работы – закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 5. Система методов управления

Самостоятельная подготовка вопросов:

Регулирующие и стимулирующие методы управления

Самоуправление

Методы распорядительного воздействия, используемые в управлении

Цель самостоятельной работы – закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 6. Принятие решений: типы решений и требования к ним, методика принятия решений

Самостоятельная подготовка вопросов:

Индивидуальные стили принятия решений.

Методы принятия управленческих решений

Методы оптимизации управленческих решений

Цель самостоятельной работы – закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий

Приобрести навыки разработки системы принятия управленческих решений на предприятиях.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 7. Сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы. Выбор стратегии

Самостоятельная подготовка вопросов:

Координация действий по реализации стратегических задач.

Мотивация на достижение стратегических результатов.

Контроль за процессом выполнения стратегии

Базовые стратегии: стратегия роста, ограниченного роста, сокращения и ликвидации

Цель самостоятельной работы – закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 8. Миссия и цели организации

Самостоятельная подготовка вопросов: Роль миссии в стратегическом управлении. Классификация целей. Свойства целей и требования, предъявляемые при разработке целей организации

Система целей и задач организации.

Цель самостоятельной работы – закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 9. Планирование: стратегические и тактические планы

Самостоятельная подготовка вопросов:

Текущее планирование. Виды. Основные этапы

Взаимосвязь стратегического и тактического планирования

Текущее планирование: функциональные, единовременные и стабильные планы

Цель самостоятельной работы – закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 10. Мотивация: критерии мотивации труда, индивидуальная и групповая мотивация, ступени мотивации

Самостоятельная подготовка вопросов:

Эволюция теории мотиваций

Содержательные и процессуальные теории мотивации.

Мотивация труда на предприятиях гостиничного комплекса

Цель самостоятельной работы – закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий; изучение основных подходов к мотивации, критериев вознаграждения

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 11. Контроль: этапы, виды и правила контроля

Самостоятельная подготовка вопросов:

Диагностический и терапевтический контроль. Особенности.

Характеристика эффективности контроля

Барьеры и сопротивление контролю

Цель самостоятельной работы – изучение процесса построения системы контроля на предприятии

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 12. Управление рисками

Самостоятельная подготовка вопросов:

Кризисные факторы. Направления антикризисного управления

Стратегия поведения в конфликте, стрессы. Организационные изменения

Общие подходы к управлению риском

Управление рисками предприятий сервиса

Цель самостоятельной работы – закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 13. Управление конфликтами

Самостоятельная подготовка вопросов:

Управление организационными изменениями

Управление стрессами. Управление конфликтами в сфере сервиса

Цель самостоятельной работы – закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий; изучение методологии управления конфликтами и стрессами на предприятии

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 14. Стили управления

Самостоятельная подготовка вопросов:

Основные положения теории «Х» и «Y» Мак-Грегора

Общая характеристика проблемы лидерства

Типы власти и влияния и характер осуществления

Цель самостоятельной работы – изучение преимуществ и недостатков основных стилей управления

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 15. Коммуникации

Самостоятельная подготовка вопросов:

Развитие коммуникационных технологий в менеджменте

Современные средства коммуникации в менеджменте

Межличностное и групповое общение

Управленческое общение

Цель самостоятельной работы – изучение видов и процессов развития внутрифирменных и внешних коммуникаций предприятий

Приобрести навыки моделирования системы организационных коммуникаций.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

Тема 16. Этика делового общения. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров

Самостоятельная подготовка вопросов:

Содержание делового этикета. Международные нормы делового этикета и национальные стили ведения деловых переговоров

Система коммуникаций на предприятиях сервиса

Этика делового общения в сервисной деятельности

Цель самостоятельной работы – изучение правил ведения деловой беседы, условия эффективного общения

Приобрести навыки - ведения бесед, совещаний. Планирование проведения данных мероприятий (организация, цели, место общения, подготовка к общению).

Факторы повышения эффективности делового общения.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

№ темы	Вопросы для самостоятельного изучения	Кол-во часов	Форма контроля
Тема 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента	Развитие теории и практики управления в России. Зарубежные модели менеджмента Важнейшие категории и закономерности управления	3	Опрос.
Тема 2. Организация и типы ее структур	Определения и характеристики формальных и неформальных групп Жизненный цикл организации Адаптивные организационные структуры управления Достоинства централизованных и преимущества децентрализованных структур управления. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса Факторы производственного воздействия	3	Опрос.
Тема 3. Функции и принципы менеджмента	Эволюция принципов менеджмента Принципы управления по Г. Эмерсону	3	Опрос
Тема 4. Система методов управления	Методы распорядительного воздействия, используемые в управлении. Самоуправление	3	Опрос.
Тема 5. Принятие решений: типы решений и требования к ним, методика принятия решений	Методы принятия управленческих решений Методы оптимизации управленческих решений	3	Опрос.
Тема 6. Сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы. Выбор стратегии	Базовые стратегии : стратегия роста, ограниченного роста, сокращения и ликвидации	3	Опрос.

Тема 7. Контроль: этапы, виды и правила контроля	Характеристика эффективности контроля Барьеры и сопротивление контролю	3	Опрос.
Тема 8. Управление конфликтами	Управление организационными изменениями Управление стрессами Управление конфликтами в сфере сервиса	2	Опрос.
Тема 9. Этика делового общения. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров	Система коммуникаций на предприятиях сервиса Этика делового общения в сервисной деятельности	2	Опрос.
Тема 10. Власть и влияние. Стили управления	Общая характеристика проблемы лидерства Типы власти и влияния и характер осуществления	2	Опрос.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ И ЭССЕ

1. Основные этапы эволюции управленческой мысли.
2. Принятие решений в процессе управления организацией.
3. Лидерство (руководство) в менеджменте.
4. Мотивация деятельности персонала в гостиничном бизнесе
5. Методологические основы менеджмента.
6. Организационные связи и отношения в системе менеджмента.
7. Менеджерские решения в сфере гостиничного бизнеса
8. Управление конфликтами в гостиничном предприятии
9. Регулирование и контроль в организации в гостиничном предприятии.
10. Организации и управление ими.
11. Власть, личное влияние и авторитет менеджера в сервисной деятельности
12. Эффективность менеджера в гостинице
13. Организационные формы и структура управления ими.

14. Управление рисками в сфере сервиса
15. Планирование в менеджменте
16. Стили управления на гостиничном предприятии
17. Требования к руководителю.
18. Развитие теории и практики менеджмента.
19. Цели в менеджменте.
20. Функции и принципы менеджмента в гостиничном предприятии
21. Методы менеджмента.
22. Методы принятия управленческих решений в сфере сервиса
23. Научные школы менеджмента.
24. Виды темпераментов и характеров личности.
25. Законы и закономерности управления производством.
26. Японская модель менеджмента.
27. Американская модель менеджмента.
28. Организационные структуры управления.
29. Формальные и неформальные группы.
30. Экономические методы управления и их роль в повышении эффективности производства.
31. Организационно - административные методы управления в обеспечении эффективности производства.
32. Социально-психологические методы управления.
33. Содержание «цели управления». Классификация целей управления.
34. Управленческие решения: Классификация целей организации.
35. Мотивация. Теория мотивации.
36. Внутренняя среда гостиничного предприятия и ее переменные в сфере сервиса
37. Контроль и его значение в управлении.
38. Трудовой коллектив.
39. Современный менеджер гостиничного предприятия
40. Организация управленческого труда.

41. Формы и методы контроля.
42. Стрессы, их причины и последствия.
43. История развития менеджмента.
44. Хоторнский эксперимент.
45. Системный и ситуационный подходы в менеджменте.
46. Инновация. Основные процессы.
47. Организация и контроль управленческих решений на гостиничном предприятии.
48. Управление персоналом на гостиничном предприятии
49. Управление качеством в гостиничном предприятии
50. Самоменеджмент

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основные источники:

- Под ред. М.Л.Разу. Менеджмент.-М.: -КНОРус2013
- Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте.- М.:Троицкий мост,2013
- [Тихомирова О. Г.](#) Менеджмент организации: теория, история, практика: Учебное пособие / О.Г. Тихомирова, Б.А. Варламов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420361>
- Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте.- М.:Издательство Юрайт,2016.-326с.
- Сфера услуг:экономика,менеджмент,маркетинг.Практикум:под ред.Т.Д.Бурменко. _М.:КНОРУС,2016.-422с.
- Менеджмент: Учебное пособие / Л.Е. Басовский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389982>

Дополнительные источники:

- Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма гостиничного хозяйства.-М.:КНОРус2014
- Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства.- СПб.: Питер,2012.
- Введение в менеджмент: Учебное пособие / С.Д. Резник, И.А. Игошина; Под ред. проф. С.Д. Резника - 2-е изд., доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 416 с
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=244308>
- [Киседобрев В. П.](#) Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с.
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=369961>

Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

Журналы:

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»