

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

Кафедра менеджмента

Преподаватель: Бодункова Анна Григорьевна

Основы менеджмента в сервисе

Цель изучения дисциплины:

- обучение теоретическим основам управления социально-экономической системой, сущности, принципам, законам и способам организации управленческой деятельности, нацеленной на предпринимательский успех

СЛУШАЙТЕ!

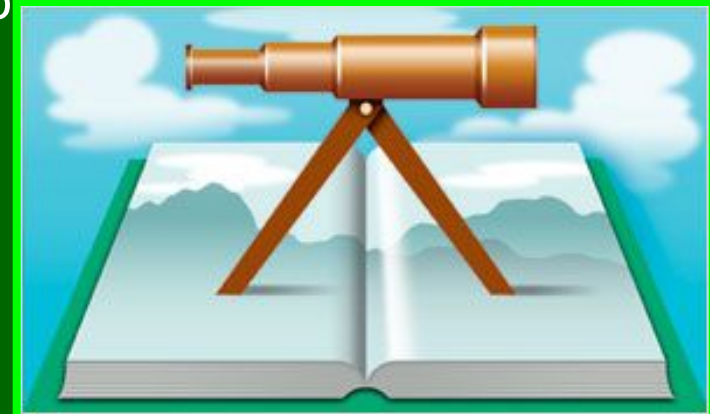
ЧИТАЙТЕ!

ЗАПОМИНАЙТЕ!

- формирование менеджерских и профессиональных компетенций – личностных качеств и способностей, а также профессиональных знаний и навыков, необходимых для эффективного управления сервисным предприятием с учётом влияния различных внутренних и внешних факторов

ДУМАЙТЕ!

ДЕЙСТВУЙТЕ!



Задачи изучения дисциплины:

- приобретение знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях
- изучение особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, её содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях
- выработка умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи; находить методы их решения, используя глубокие знания теории и практики управления в сочетании с творческим подходом и методами креативного менеджмента, направленными на эффективное использование потенциала сотрудников сервисных предприятий
- приобретение практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок
- развитие навыков творческого использования приобретенных знаний, умений и навыков при изучении других учебных курсов и дисциплин специальности



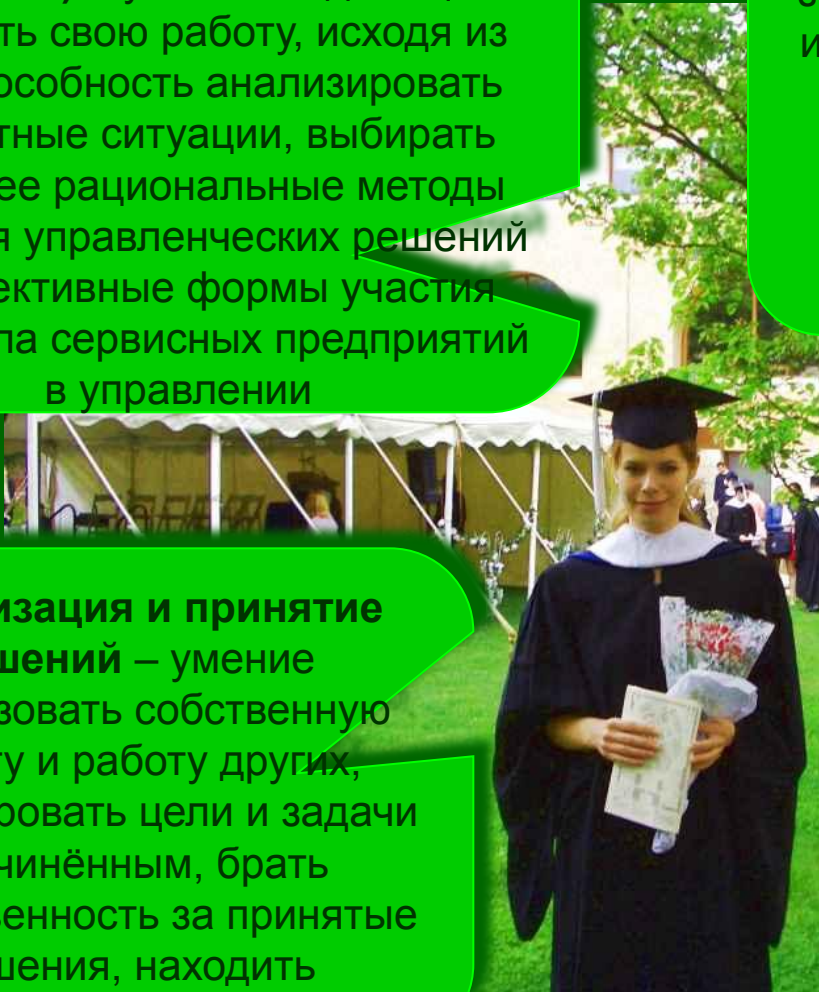
Профессиональные компетенции, которые должен приобрести студент в результате изучения дисциплины

видение (руководство, лидерство) – умение видеть цели и строить свою работу, исходя из них; способность анализировать конкретные ситуации, выбирать наиболее рациональные методы принятия управленческих решений и эффективные формы участия персонала сервисных предприятий в управлении

адаптивность - умение использовать знание основных понятий, принципов и методов менеджмента для анализа переменных внутренней и внешней макро- и микросреды предприятий сферы услуг, применяя соответствующие методы анализа

организация и принятие решений – умение организовать собственную работу и работу других, транслировать цели и задачи подчинённым, брать ответственность за принятые решения, находить альтернативные решения

работа с людьми и коммуникабельность - умение мотивировать подчинённых, делегировать полномочия, развивать потенциал, способность убеждать, работать в команде, внимательно слушать окружающих, использовать навыки коллективного принятия решений и методы креативного менеджмента, умение помогать другим в профессиональном развитии



Основная рекомендуемая литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов. / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2005. - 240 с.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. – Москва, ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
3. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник. – Минск, Новое знание, 2006. – 404 с.
4. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: Учебное пособие. – Москва, Новое знание, 2005. – 336 с.
5. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. – СПб: Питер, 2007. – 512 с.: ил.
6. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента./Пер. с англ. - Москва, 2005. - 702 с.



Образец



ведомости учёта успеваемости студентов (заполняет преподаватель + считает компьютер)

Основы менеджмента в сервисе (Бодункова Анна Григорьевна)

Весенний семестр 2005-2006 уч.года

Лекции - ауд. 2905 11:50 - 13:20 понедельник (знаменатель)

139 часов

Практика - ауд. 1451 11:50 - 13:20 вторник (числитель)

| СС0301 | Практические занятия | | | | | | | | | | | | 1 аттестация | | | 2 аттестация | | | Лекции 1 | Лекции 2 | Итого 1 | Тест | Итог тестирования | Итого 2 | ОЦЕНКА | | | | | | |
|--------|----------------------|---|----------|---|----------|---|----------|---|----------|---|----------|---|--------------|---|----------|--------------|-------|----|----------|----------|---------|------|-------------------|---------|--------|---------|-------|----|---------|------|------|
| | 07.02.06 | | 21.02.06 | | 07.03.06 | | 21.03.06 | | 04.04.06 | | 18.04.06 | | 02.05.06 | | 16.05.06 | | баллы | % | | | | | | | | зач.ед. | баллы | % | зач.ед. | | |
| | П | У | П | У | П | У | П | У | П | У | П | У | П | У | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Артемида Наталья | 1 | 5 | 0 | | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 6 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 33 | 77% | 31 | 24 | 92% | 37 | 8 | 6 | 48 | 16 | 11 | 48 | зач. | |
| 2 | Бакланова Александра | 1 | 0 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 0 | | 1 | | 5 | | 34 | 79% | 32 | 12 | 46% | 18 | 6 | 6 | 50 | 19 | 13 | 63 | зач. | |
| 3 | Бачкина Людмила | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 6 | 1 | | 1 | 5 | 1 | 5 | 39 | 91% | 36 | 17 | 65% | 26 | 8 | 4 | 62 | 14 | 9 | 72 | зач. | |
| 4 | Бобина Наталья | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 6 | 0 | 5 | 1 | 5 | | 5 | 39 | 91% | 36 | 20 | 77% | 31 | 8 | 4 | 67 | 15 | 10 | 77 | зач. | |
| 5 | Бодосова Мария | 1 | 5 | 1 | | 0 | | 1 | 5 | 1 | 7 | 0 | | 1 | 5 | 1 | 5 | 27 | 63% | 25 | 18 | 69% | 28 | 6 | 6 | 53 | 18 | 12 | 65 | зач. | |
| 6 | Бочкарев Владимир | 1 | 5 | 1 | 0 | 1 | 5 | 1 | 4 | 0 | | | 1 | 5 | 1 | | 1 | 5 | 24 | 56% | 22 | 21 | 81% | 32 | 6 | 8 | 55 | 12 | 8 | 63 | зач. |
| 7 | Булгакова Анна | 1 | 5 | 1 | | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 31 | 72% | 29 | 24 | 92% | 37 | 6 | 6 | 66 | 21 | 14 | 80 | зач. | |
| 8 | Глушакова Евгения | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 10 | 1 | 3 | 1 | 7 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 43 | 100% | 40 | 26 | 100% | 40 | 8 | 6 | 80 | 19 | 13 | 93 | зач. | |
| 9 | Журавлева Анна | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | | 5 | | 5 | 38 | 88% | 35 | 22 | 85% | 34 | 8 | 6 | 69 | 20 | 13 | 83 | зач. | |
| 10 | Иванова Оксана | 1 | 5 | 0 | | 0 | | 1 | 5 | 1 | 6 | 0 | | 1 | 5 | 5 | 10 | 27 | 63% | 25 | 23 | 88% | 35 | 8 | 2 | 61 | 17 | 11 | 72 | зач. | |
| 11 | Исакова Юлия | 0 | | 0 | 4 | 1 | 5 | 0 | 5 | 1 | 6 | 0 | 4 | | 5 | | 10 | 28 | 65% | 26 | 25 | 96% | 38 | 6 | 6 | 65 | 21 | 14 | 79 | зач. | |
| 12 | Кириллов Дмитрий | 1 | 5 | 1 | 5 | 0 | | 1 | | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 26 | 60% | 24 | 24 | 92% | 37 | 8 | 6 | 61 | 18 | 12 | 73 | зач. | |
| 13 | Мамаева Яна | 0 | 5 | 0 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 6 | 1 | 5 | | 5 | | 5 | 37 | 86% | 34 | 22 | 85% | 34 | 6 | 6 | 68 | 21 | 14 | 82 | зач. | |
| 14 | Марченко Антон | 0 | | 1 | 5 | 1 | | 1 | 5 | 1 | 6 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 28 | 65% | 26 | 26 | 100% | 40 | 8 | 8 | 66 | 0 | 0 | 66 | зач. | |
| 15 | Павленова Карина | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 6 | 1 | | 1 | 5 | 1 | 5 | 37 | 86% | 34 | 19 | 73% | 29 | 6 | 6 | 64 | 14 | 9 | 73 | зач. | |
| 16 | Сорокатык Елена | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | | 1 | 6 | 1 | 5 | 1 | | | | 34 | 79% | 32 | 11 | 42% | 17 | 8 | 4 | 49 | 19 | 13 | 61 | зач. | |
| 17 | Усик Юлия | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | | | 38 | 88% | 35 | 18 | 69% | 28 | 8 | 6 | 63 | 14 | 9 | 72 | зач. | |
| 18 | Фунтусова Юлия | 1 | 5 | 1 | | 0 | | 1 | 8 | 1 | 4 | 0 | | 1 | 5 | 5 | 5 | 29 | 67% | 27 | 22 | 85% | 34 | 8 | 6 | 61 | 18 | 12 | 73 | зач. | |
| 19 | Чухню Надежда | 0 | | 0 | 5 | 0 | 5 | 1 | 5 | 0 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | | 5 | 27 | 63% | 25 | 25 | 96% | 38 | 6 | 8 | 64 | 16 | 11 | 74 | зач. | |
| 20 | Юрченко Николай | 1 | 5 | 0 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 32 | 74% | 30 | 26 | 100% | 40 | 4 | 8 | 70 | 18 | 12 | 82 | зач. | |
| | | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 10 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 43 | 100% | 40 | 26 | 100% | 27 | 8 | 8 | 80 | 30 | 20 | 100 | | |

Образец ведомости учёта посещаемости лекций (заполняет староста группы)

Основы менеджмента в сервисе (Бодункова Анна Григорьевна)

Весенний семестр 2005-2006 уч.года

Лекции - а/у 2905 11:50 - 13:20 понедельник (знаменатель)

Практика - а/у 1451 11:50 - 13:20 вторник (числитель)

| СС0301 | Лекции | | | | | | | | Лекции 1 | Лекции 2 |
|------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | 13.02.06 | 27.02.06 | 13.03.06 | 27.03.06 | 10.04.06 | 24.04.06 | 08.05.06 | 22.05.06 | | |
| 1 Артемида Наталья | + | + | + | + | + | | + | + | 8 | 6 |
| 2 Бакланова Александра | + | + | | + | + | + | | + | 6 | 6 |
| 3 Бачкина Людмила | + | + | + | + | + | | + | | 8 | 4 |
| 4 Бобина Наталья | + | + | + | + | | | + | + | 8 | 4 |
| 5 Бодосова Мария | + | | + | + | + | + | | + | 6 | 6 |
| 6 Бочкарев Владимир | + | + | | + | + | + | + | + | 6 | 8 |
| 7 Булгакова Анна | + | | + | + | + | | + | + | 6 | 6 |
| 8 Глушакова Евгения | + | + | + | + | + | + | | + | 8 | 6 |
| 9 Журавлева Анна | + | + | + | + | + | | + | + | 8 | 6 |
| 10 Иванова Оксана | + | + | + | + | | | + | | 8 | 2 |
| 11 Исакова Юлия | + | + | | + | + | + | | + | 6 | 6 |
| 12 Кириллов Дмитрий | + | + | + | + | + | | + | + | 8 | 6 |
| 13 Мамаева Яна | + | + | | + | + | + | | + | 6 | 6 |
| 14 Марченко Антон | + | + | + | + | + | + | + | + | 8 | 8 |
| 15 Павленова Карина | + | + | | + | | + | + | + | 6 | 6 |
| 16 Сорочатюк Елена | + | + | + | + | + | | | + | 8 | 4 |
| 17 Усик Юлия | + | + | + | + | + | + | + | | 8 | 6 |
| 18 Фунтусова Юлия | + | + | + | + | + | | + | + | 8 | 6 |
| 19 Чухно Надежда | + | + | | + | + | + | + | + | 6 | 8 |
| 20 Юрченко Николай | + | | + | | + | + | + | + | 4 | 8 |
| | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 8 |

**ТРЕБОВАНИЯ,
ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ
ВО ВРЕМЯ
ЗАНЯТИЙ КО ВСЕМ
УЧАСТНИКАМ:**

- Слушай!
- Думай!
- Анализируй!
- Запоминай!
- Фиксируй мысли (свои и чужие)!
- Работай!
- Расти сам и помогай другим!

Цикл Деминга (PDCA) (для всех и каждого!!!)

- **Plan**
- **Do**
- **Control**
- **Act**



- **Планируй**
- **Делай**
- **Проверяй**
- **Воздействуй**

**УСПЕХОВ
И УДАЧИ
ВСЕМ!!!**

