

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!**

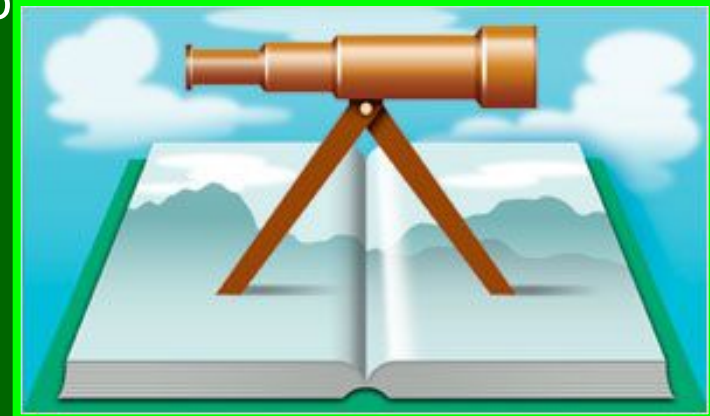
**ЧИТАЙТЕ!**

**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



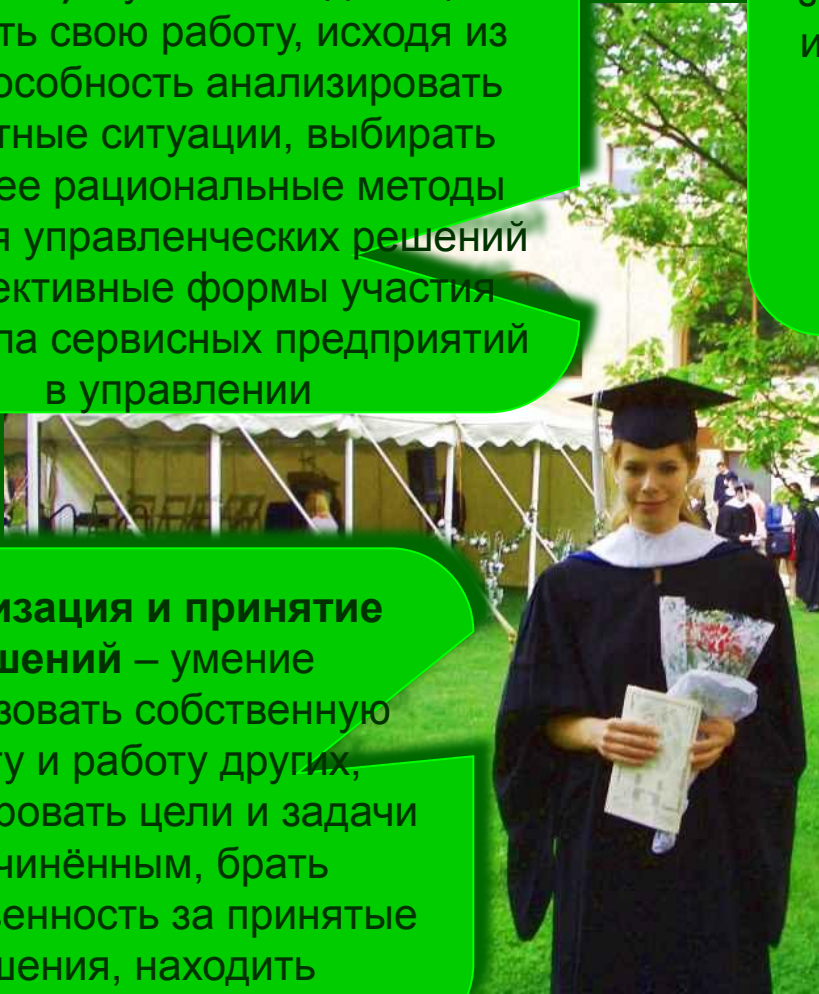
# Профессиональные компетенции, которые должен приобрести студент в результате изучения дисциплины

**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	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!!!**

