

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 01.03.2024 12:51:08  
Уникальный программный идентификатор:  
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



В.Д. Серяков

«25» августа 2023 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)**

**МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

(наименование учебной дисциплины (модуля))

**43.03.02 ТУРИЗМ**

(код и направление подготовки/специальности)

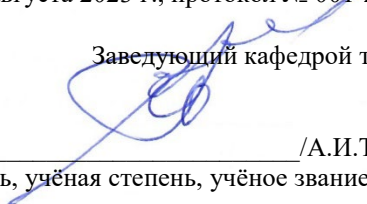
направленность (профиль): гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)  
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
«16» августа 2023 г., протокол № 001-2023/24

Заведующий кафедрой туризма

  
/А.И.Ткалич/  
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

**Москва 2023**

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» изучается студентами, осваивающими бакалаврскую программу по профилю «Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 516 (ФГОС ВО 3++).

**Цель изучения дисциплины:** формирование представления о методологических и организационно-правовых аспектах менеджмента, технологии и экономическом механизме менеджмента в области туризма.

**Задачи дисциплины:** сформировать понимание роли и места менеджмента в туристской организации, рассматривать задачи, с которыми сталкивается руководитель; научить будущих специалистов проводить аналитическую, исследовательскую и рационализаторскую работу по оценке социально-экономической обстановки и конкретных форм управления турпредприятием; дать представление о сути туристской организации как объекта управления, представляющего открытую систему, состоящую из многочисленных взаимосвязанных, тесно переплетающихся с внешней средой частей, обучить анализировать многофакторное воздействие внешнего окружения на определение целей и стратегии туристской организации в ее взаимодействии с этим окружением; выработать умение принятия решений, основанных на современных технологиях управления, учитывающих социально-психологические аспекты управления; объяснить комплексный характер взаимодействия человека в организации; ознакомить и научить применять различные методы научной организации труда, практически использовать навыки рационализации управленческого труда.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в области организации и управления процессами оказания туристских и экскурсионных услуг в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 г. N 913н, выполнению обобщенной трудовой функции по организации экскурсионной деятельности (код Е), выполнению трудовых функций: определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации (код Е/01.7), организация деятельности по реализации экскурсионных услуг и проведение экскурсий (код Е/02.7), формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации (код Е/03.7).

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

**УК-2** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

**ОПК-2** Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;

**ПК-4** Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства

| Формируемая компетенция | Планируемые результаты обучения | Код результата обучения |
|-------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|-------------------------|---------------------------------|-------------------------|

|   |                |  |            |
|---|----------------|--|------------|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;          | <b>Знать</b>   | виды управленческой документации современной организации; особенности документирования управленческой деятельности в сфере туризма;  | УК-2 – 31  |
|   |                | требования к подготовке, составлению и оформлению основных видов документов в туризме;   | УК-2 – 32  |
|   | <b>Уметь</b>   | разрабатывать, составлять и оформлять основные виды и разновидности управленческих документов, возникающих в деятельности предприятий и учреждений туризма;                              | УК-2 – У1  |
|   |                | принимать правильные решения, в том числе управленческие, и осуществлять все виды профессиональной деятельности на основе норм права;  | УК-2 – У2  |
|   | <b>Владеть</b> | навыками работы с разными видами документов и их применения в профессиональной туристской деятельности;  | УК-2 – В1  |
|   |                | навыками самостоятельной подготовки, составления и оформления основных видов документов в туризме;   | УК-2 – В2  |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;   | <b>Знать</b>   | информационно коммуникационные технологии, применяемые в менеджменте туристской индустрии;   | ОПК-2 – 31 |
|   |                | различные источники информации, необходимые для принятия управленческих решений;   | ОПК-2 – 32 |
|   | <b>Уметь</b>   | применять информационно коммуникационные технологии с учетом основных требований информационной безопасности в менеджменте туристской индустрии;   | ОПК-2 – У1 |
|   |                | осуществлять поиск информации для принятия управленческих решений;   | ОПК-2 – У2 |
|   | <b>Владеть</b> | навыками профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно коммуникационных технологий в менеджменте туристской индустрии; | ОПК-2 – В1 |
|   |                | технологиями поиска и обработки информации, необходимой для принятия управленческих решений;   | ОПК-2 – В2 |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | <b>Знать</b>   | нормативно-правовые основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства   | ПК-4 – 31  |
|   |                | современные тенденции менеджмента в туризме с учетом социальной политики государства, международного и российского права;  | ПК-4 – 32  |
|   | <b>Уметь</b>   | применять общеправовые знания в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства   | ПК-4 – У1  |
|   |                | организовать структуру гостиничного предприятия с учетом социальной политики государства;  | ПК-4 – У2  |
|   | <b>Владеть</b> | навыками использования правовых норм в сфере гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства   | ПК-4 – В1  |
|   |                | технологиями построения организационных структур с учетом социальной политики государства в сфере гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства  | ПК-4 – В2  |

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б1.О.22 «Менеджмент в туристской индустрии» является дисциплиной обязательной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами третьего курса в пятом и шестом семестрах очной формы обучения (полный срок обучения).

#### 3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Для успешного усвоения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» студентам необходимы знания, полученные в результате изучения дисциплин: «Основы туризма», «Организация туристской деятельности».

**3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**

Результаты освоения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» являются базой для теоритической части учебной и производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением практических занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.**

Дисциплина предполагает изучение 11 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц (288 часов).

| № | Форма обучения | семестр | Общая трудоемкость |         | В том числе контактная работа с преподавателем |        |              |                    | сам. работа | вид контроля    |
|---|----------------|---------|--------------------|---------|--|--------|--------------|--------------------|-------------|-----------------|
|   |                |         | в з.е.             | в часах | всего  | лекции | семинары, ПЗ | кур.раб/контр. раб |             |                 |
| 1 | Очная          | 5       | 4                  | 144     | 72   | 36     | 36           |                    | 72          | зачет с оценкой |
|   |                | 6       | 4                  | 144     | 72   | 32     | 40           | 2                  | 45          | экзамен         |
| 2 | Очно-заочная   | 5       | 4                  | 144     | 50   | 18     | 32           |                    | 94          | зачет с оценкой |
|   |                | 6       | 4                  | 144     | 48   | 18     | 30           | 2                  | 69          | экзамен         |
| 3 | Заочная        | 5       | 3                  | 108     | 12   | 4      | 8            |                    | 96          |                 |
|   |                | 6       | 4                  | 144     | 20   | 6      | 14           |                    | 124         | зачет с оценкой |
|   |                | 7       | 1                  | 36      | 11   |        |              | 2                  | 25          | экзамен         |

**Очная форма обучения**

| Наименование разделов и тем   | Всего учебных занятий (час) | Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час) |                          |   |                         | контроль | Самостоятельная работа (час) | Код результата обучения            |
|---|-----------------------------|---|--------------------------|---|-------------------------|----------|------------------------------|------------------------------------|
|   |                             | всего   | занятия лекционного типа | занятия семинарского (практического) типа | курсовое проектирование |          |                              |                                    |
| <b>5 семестр</b>  |                             |   |                          |   |                         |          |                              |                                    |
| Тема 1. Менеджмент как вид деятельности. Особенности туризма как объекта управления | 10                          | 6   | 4                        | 2   |                         |          | 4                            | УК-2 –31<br>УК-2 – У1<br>УК-2 – В1 |
| Тема 2. История развития менеджмента  | 22                          | 12  | 6                        | 6   |                         |          | 10                           | УК-2 –32                           |

|  |            |            |           |           |  |  |           |                                     |
|--|------------|------------|-----------|-----------|--|--|-----------|-------------------------------------|
|  |            |            |           |           |  |  |           | УК-2 – У2<br>УК-2 – В2              |
| Тема 3. Современные подходы к менеджменту                    | 24         | 12         | 6         | 6         |  |  | 12        | ОПК-2 –31<br>ОПК-2 –У1<br>ОПК-2 –В1 |
| Тема 4. Общие характеристики организации                     | 26         | 12         | 6         | 6         |  |  | 14        | ОПК-2 –32<br>ОПК-2 –У2<br>ОПК-2 –В2 |
| Тема 5. Цели организации                                     | 26         | 12         | 6         | 6         |  |  | 14        | ПК-4 –31<br>ПК-4 –У1<br>ПК-4 –В1    |
| Тема 6. Формирование взаимодействия и построение организации | 26         | 14         | 8         | 6         |  |  | 12        | ПК-4 –32<br>ПК-4 –У2<br>ПК-4 –В2    |
| <b>Зачет с оценкой</b>                                       | <b>10</b>  | <b>4</b>   |           |           |  |  | <b>4</b>  | <b>6</b>                            |
| <b>Всего за семестр</b>                                      | <b>144</b> | <b>72</b>  | <b>36</b> | <b>32</b> |  |  | <b>4</b>  | <b>72</b>                           |
| <b>6 семестр</b>   |            |            |           |           |  |  |           |                                     |
| Тема 7. Планирование в менеджменте                           | 22         | 14         | 6         | 8         |  |  | 8         | УК-2 –31<br>УК-2 – У1<br>УК-2 – В1  |
| Тема 8. Мотивация персонала. Понятие и элементы мотивации    | 22         | 14         | 6         | 8         |  |  | 8         | УК-2 –32<br>УК-2 –У2<br>УК-2 – В2   |
| Тема 9. Стиль руководства                                    | 22         | 14         | 6         | 8         |  |  | 8         | ОПК-2 –32<br>ОПК-2 –У2<br>ОПК-2 –В2 |
| Тема 10. Принятие управленческих решений                     | 22         | 14         | 6         | 8         |  |  | 8         | ПК-4 –31<br>ПК-4 –У1<br>ПК-4 –В1    |
| Тема 11. Коммуникации в менеджменте                          | 23         | 14         | 8         | 6         |  |  | 9         | ПК-4 –32<br>ПК-4 –У2<br>ПК-4 –В2    |
| <b>Курсовая работа</b>                                       | <b>6</b>   | <b>2</b>   |           |           |  |  | <b>2</b>  | <b>4</b>                            |
| <b>Экзамен</b>   | <b>27</b>  |            |           |           |  |  | <b>27</b> |                                     |
| <b>Всего за семестр</b>                                      | <b>144</b> | <b>72</b>  | <b>32</b> | <b>38</b> |  |  | <b>29</b> | <b>45</b>                           |
| <b>ИТОГО</b>   | <b>288</b> | <b>144</b> | <b>68</b> | <b>70</b> |  |  | <b>33</b> | <b>117</b>                          |

### Очно-заочная форма обучения

| Наименование разделов и тем   | Всего учебных занятий (час) | Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час) |                          |   |                         | контроль | Самостоятельная работа (час) | Код результата обучения            |
|---|-----------------------------|---|--------------------------|---|-------------------------|----------|------------------------------|------------------------------------|
|   |                             | всего   | занятия лекционного типа | занятия семинарского (практического) типа | курсовое проектирование |          |                              |                                    |
| <b>5 семестр</b>  |                             |   |                          |   |                         |          |                              |                                    |
| Тема 1. Менеджмент как вид деятельности. Особенности туризма как объекта управления | 10                          | 6   | 4                        | 2   |                         |          | 4                            | УК-2 –31<br>УК-2 – У1<br>УК-2 – В1 |
| Тема 2. История развития менеджмента  | 22                          | 8   | 2                        | 6   |                         |          | 14                           | УК-2 –32<br>УК-2 – У2<br>УК-2 – В2 |
| Тема 3. Современные подходы к менеджменту   | 24                          | 8   | 2                        | 6   |                         |          | 16                           | ОПК-2 –31<br>ОПК-2 –У1             |

|  |            |           |           |           |  |  |           |                                     |
|--|------------|-----------|-----------|-----------|--|--|-----------|-------------------------------------|
|  |            |           |           |           |  |  |           | ОПК-2–В1                            |
| Тема 4. Общие характеристики организации                     | 26         | 8         | 2         | 6         |  |  | 18        | ОПК-2 –32<br>ОПК-2 –У2<br>ОПК-2 –В2 |
| Тема 5. Цели организации                                     | 26         | 8         | 4         | 4         |  |  | 18        | ПК-4 –31<br>ПК-4 –У1<br>ПК-4 –В1    |
| Тема 6. Формирование взаимодействия и построение организации | 26         | 8         | 4         | 4         |  |  | 18        | ПК-4 –32<br>ПК-4 –У2<br>ПК-4 –В2    |
| <b>Зачет с оценкой</b>                                       | <b>10</b>  | <b>4</b>  |           |           |  |  | <b>4</b>  | <b>6</b>                            |
| <b>Всего за семестр</b>                                      | <b>144</b> | <b>50</b> | <b>18</b> | <b>28</b> |  |  | <b>4</b>  | <b>94</b>                           |
| <b>6 семестр</b>   |            |           |           |           |  |  |           |                                     |
| Тема 7. Планирование в менеджменте                           | 22         | 10        | 4         | 6         |  |  | 12        | УК-2 –31<br>УК-2 – У1<br>УК-2 – В1  |
| Тема 8. Мотивация персонала. Понятие и элементы мотивации    | 22         | 8         | 4         | 4         |  |  | 14        | УК-2 –32<br>УК-2 –У2<br>УК-2 – В2   |
| Тема 9. Стилль руководства                                   | 22         | 8         | 2         | 6         |  |  | 14        | ОПК-2 –32<br>ОПК-2 –У2<br>ОПК-2 –В2 |
| Тема 10. Принятие управленческих решений                     | 22         | 10        | 4         | 6         |  |  | 12        | ПК-4 –31<br>ПК-4 –У1<br>ПК-4 –В1    |
| Тема 11. Коммуникации в менеджменте                          | 23         | 10        | 4         | 6         |  |  | 13        | ПК-4 –32<br>ПК-4 –У2<br>ПК-4 –В2    |
| <b>Курсовая работа</b>                                       | <b>6</b>   | <b>2</b>  |           |           |  |  | <b>2</b>  | <b>4</b>                            |
| <b>Экзамен</b>   | <b>27</b>  |           |           |           |  |  | <b>27</b> |                                     |
| <b>Всего за семестр</b>                                      | <b>144</b> | <b>48</b> | <b>18</b> | <b>28</b> |  |  | <b>29</b> | <b>69</b>                           |
| <b>ИТОГО</b>   | <b>288</b> | <b>98</b> | <b>36</b> | <b>56</b> |  |  | <b>33</b> | <b>163</b>                          |

### Заочная форма обучения

| Наименование разделов и тем   | Всего учебных занятий (час) | Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час) |                          |   |                         | контроль | Самостоятельная работа (час) | Код результата обучения |
|---|-----------------------------|---|--------------------------|---|-------------------------|----------|------------------------------|-------------------------|
|   |                             | всего   | занятия лекционного типа | занятия семинарского (практического) типа | курсовое проектирование |          |                              |                         |
| <b>5 семестр</b>  |                             |   |                          |   |                         |          |                              |                         |
| Тема 1. Менеджмент как вид деятельности. Особенности туризма как объекта управления | 108                         | 12  | 4                        | 8   |                         |          | 96                           | УК-2 –31                |
| Тема 2. История развития менеджмента  |                             |   |                          |   |                         |          |                              | УК-2 – У1               |
| Тема 3. Современные подходы к менеджменту   |                             |   |                          |   |                         |          |                              | УК-2 – В1               |
| Тема 4. Общие характеристики организации  |                             |   |                          |   |                         |          |                              | УК-2 –32                |
|   |                             |   |                          |   |                         |          |                              | УК-2 – У2               |
|   |                             |   |                          |   |                         |          |                              | УК-2 – В2               |
|   |                             |   |                          |   |                         |          |                              | ОПК-2 –31               |
|   |                             |   |                          |   |                         |          |                              | ОПК-2 –У1               |
|   |                             |   |                          |   |                         |          |                              | ОПК-2–В1                |
|   |                             |   |                          |   |                         |          |                              | ОПК-2 –32               |
|   |                             |   |                          |   |                         |          |                              | ОПК-2 –У2               |
|   |                             |   |                          |   |                         |          |                              | ОПК-2 –В2               |

|  |            |           |           |           |  |  |           |                                     |
|--|------------|-----------|-----------|-----------|--|--|-----------|-------------------------------------|
| Тема 5. Цели организации                                     |            |           |           |           |  |  |           | ПК-4 –31<br>ПК-4 –У1<br>ПК-4 –В1    |
| Тема 6. Формирование взаимодействия и построение организации |            |           |           |           |  |  |           | ПК-4 –32<br>ПК-4 –У2<br>ПК-4 –В2    |
| <b>Всего за семестр</b>                                      | <b>108</b> | <b>12</b> | <b>4</b>  | <b>8</b>  |  |  | <b>96</b> |                                     |
| <i>6 семестр</i>   |            |           |           |           |  |  |           |                                     |
| Тема 7. Планирование в менеджменте                           |            |           |           |           |  |  |           | УК-2 –31<br>УК-2 – У1<br>УК-2 – В1  |
| Тема 8. Мотивация персонала. Понятие и элементы мотивации    | 108        | 16        | 6         | 10        |  |  | 92        | УК-2 –32<br>УК-2 –У2<br>УК-2 – В2   |
| Тема 9. Стиль руководства                                    |            |           |           |           |  |  |           | ОПК-2 –32<br>ОПК-2 –У2<br>ОПК-2 –В2 |
| Тема 10. Принятие управленческих решений                     |            |           |           |           |  |  |           | ПК-4 –31<br>ПК-4 –У1<br>ПК-4 –В1    |
| Тема 11. Коммуникации в менеджменте                          |            |           |           |           |  |  |           | ПК-4 –32<br>ПК-4 –У2<br>ПК-4 –В2    |
| <b>Зачет с оценкой</b>                                       | <b>36</b>  | <b>4</b>  |           |           |  |  | <b>4</b>  | <b>32</b>                           |
| <b>Всего за семестр</b>                                      | <b>252</b> | <b>32</b> | <b>10</b> | <b>18</b> |  |  | <b>4</b>  | <b>220</b>                          |
| <i>7 семестр</i>   |            |           |           |           |  |  |           |                                     |
| <b>Курсовая работа</b>                                       | <b>4</b>   | <b>2</b>  |           |           |  |  | <b>2</b>  | <b>2</b>                            |
| <b>Экзамен</b>   | <b>32</b>  | <b>9</b>  |           |           |  |  | <b>9</b>  | <b>23</b>                           |
| <b>Всего за семестр</b>                                      | <b>36</b>  | <b>11</b> |           |           |  |  | <b>11</b> | <b>25</b>                           |
| <b>ИТОГО:</b>  | <b>288</b> | <b>43</b> | <b>10</b> | <b>18</b> |  |  | <b>15</b> | <b>245</b>                          |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

### ТЕМА 1. Менеджмент как вид деятельности. Особенности туризма как объекта управления

Понятие менеджмента. Принципы менеджмента. Функции менеджмента. Характеристика труда менеджера. Структура труда менеджера. Соотношение функций менеджера и уровней управления. Особенности туризма как объекта управления.

### ТЕМА 2. История развития менеджмента

Истоки возникновения менеджмента. Развитие управления как науки. Школы менеджмента. Научное управление. Концепция бюрократии. Классическое управление. Доктрина человеческих отношений. Поведенческие науки.

### ТЕМА 3. Современные подходы к менеджменту

Современные концепции менеджмента с точки зрения количественного, процессного, системного и ситуационного подхода. Вклад в современную науку менеджмента концепций различных школ и подходов. Система взглядов на управление в России в современных условиях.

### ТЕМА 4. Общие характеристики организации

Понятие организации и ее место в менеджменте. Формальные и неформальные организации. Жизненный цикл организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Организация как открытая социально-экономическая система. Критерии результативности организации.

### **ТЕМА 5. Цели организации**

Миссия организации. Выработка и примерное содержание миссии. Понятие и виды целей. Целеполагание. Правила построения дерева целей. Примерное содержание дерева целей приборостроительного предприятия. Управление по целям (по результатам). Этапы процесса управления по целям.

### **ТЕМА 6. Формирование взаимодействия и построение организации**

Функция организации как создание реальных условий для достижения целей. Организация взаимодействия между линейными, функциональными и штабными полномочиями. Делегирование полномочий. Полномочия и ответственность. Власть и пределы полномочий. Соотношение централизации и децентрализации в структуре менеджмента.

Построение организаций. Элементы организационной структуры управления. Линейная, линейно-функциональная, линейно-штабная структуры управления. Функциональная и дивизиональная структуры. Матричная структура. Проектирование организационных структур на предприятиях.

### **ТЕМА 7. Планирование в менеджменте**

Принципы, методы и типы планирования. Планирование стратегии. Процесс выбора стратегии. Формирование и реализация стратегии. Структура и технология разработки системы планирования. Планирование производства и реализации продукции. Планирование затрат. Планирование себестоимости продукции предприятия приборостроения. Составление баланса расходов и доходов.

### **ТЕМА 8. Мотивация персонала. Понятие и элементы мотивации**

Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Модель процесса мотивации. Современные подходы к мотивации персонала в зарубежных странах.

### **ТЕМА 9. Стиль руководства**

Понятие и виды стилей руководства. Содержание и особенности труда менеджера. Оценка деятельности менеджера. Совершенствование стиля руководства менеджера.

### **ТЕМА 10. Принятие управленческих решений**

Понятие и виды решений. Запрограммированные и незапрограммированные решения. Процесс принятия рационального решения. Технология подготовки и принятия решений. Проблемы и их решение. Разработка вариантов решений. Организация выполнения принятого решения. Управленческое решение и ответственность.

### **ТЕМА 11. Коммуникации в менеджменте**

Понятие, виды и средства коммуникаций. Коммуникационный процесс и его этапы. Развитие коммуникаций на современном этапе.

## **5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий**

### **СЕМИНАР 1. ТЕМА 1. Менеджмент как вид деятельности. Особенности туризма как объекта управления**

Цель: изучить закономерности управления социально-экономическими системами, методические основы менеджмента, природу и состав функций менеджмента.



Вопросы для обсуждения:

1. Управление и его элементы.
2. Классификация систем управления.
3. Управление социально-экономическими системами.
4. Взаимосвязь понятий и категорий управления.
5. Законы в деятельности руководителя.
6. Принципы управления.
7. Цели, задачи и методы менеджмента.
8. Общие положения о функциях менеджмента.
9. Классификация функций.
10. Общие функции менеджмента и их взаимосвязь.

## **СЕМИНАР 2. ТЕМА 2. История развития менеджмента**

Цель: изучить сущность и содержание дисциплины «История управленческой мысли (и теории управления)». Цель и основные задачи дисциплины, ее место в процессе обучения и связь с другими дисциплинами. Основные понятия и определения. Порядок изучения дисциплины. Раннюю историю развития управления. Классический этап менеджмента.

Вопросы для обсуждения:

1. Четыре управленческих революции.
2. Практика управления шумерских священников.
3. Создание вавилонским правителем Хаммурапи первой системы администрирования.
4. Развитие царем Навуходоноссером производственно-строительной деятельности.
5. Развитие управления во время великой индустриальной революции XVIII – XIX вв.
6. Школа классического научного управления.
7. Административная школа управления.
8. «Двенадцать принципов производительности» Г. Эмерсона.
9. Принципы управления Анри Файоля. Работы Макса Вебера.
10. Школа «человеческих отношений».
11. Школа науки управления или математическая школа.
12. Школа системного и ситуационного подходов.

## **СЕМИНАР 3. ТЕМА 3. Современные подходы к менеджменту**

Цель: изучить развитие науки управления в России, модели менеджмента в Пони, США и Европе, историю активизации человеческого ресурса посредством управления.

Вопросы для обсуждения:

1. Зарождение менеджмента в России, работы Гастева, Чайнова, Богданова по теории управления.
2. Развитие направления «психотехника» на предприятиях России.
3. Концепция «организационной деятельности» П.М. Корженцева.
4. Социально-трудовая концепция Н.А. Витке.
5. «Теория административной емкости» Ф.Р. Дунаевского.
6. Современный этап развития менеджмента в России.
7. Японская модель управления производством.
8. Особенности управления в США.
9. Сущность маркетинговой модели.
10. Хоторонские эксперименты.

11. Влияние теории потребностей А.Маслоу на повышение эффективности управления.
12. Двухфактурная теория Ф. Херцберга.
13. Теория стилей руководства Д. Макгрегора. Теория мотивации В.Врума.
14. Атрибутивная теория мотивации.
15. Теория ожидания.
16. Теория справедливости.
17. Психологический контракт.

#### **СЕМИНАР 4. ТЕМА 4. Общие характеристики организации**

Цель: изучить понятие и сущность организации, функции организации

Вопросы для обсуждения:

1. Содержание раздела: Понятие организации.
2. Признаки организации: цель, задачи, иерархия, власть, социальная природа, разделение труда.
3. Объект и субъект организации.
4. Организация как социальная система.
5. Формальная и неформальная организации.
6. Функции и цели организации. Классификация целей организации.
7. Элементы организационной структуры.
8. Связи в организации: вертикальные, горизонтальные, линейные.
9. Масштаб управляемости.
10. Структурные подразделения.
11. Концепция функции организации.
12. Особенности процессов организации в менеджменте.

#### **СЕМИНАР 5. ТЕМА 5. Цели организации**

Цель: изучить информацию в организационном процессе, организационные структуры управления, законы и принципы организации. Системный подход при изучении организации. Типология организаций.

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристики информации.
2. Коммуникации в среде организации.
3. Конфигурации коммуникационных связей: цепочка, колесо, штурвал, У-образная связь, случайная связь.
4. Канал неформальных коммуникаций.
5. Понятие организационной структуры управления. Типы структур и их особенности. Основные принципы построения организационных структур.
6. Законы организации и их приложения. Закон синергии. Закон информированности. Закон самосохранения. Закон композиции. Закон сохранения пропорциональности. Закон онтогенеза. Закон дополнения. Закон негэнтропии. Закон эквифинальности целей.
7. Единство анализа и синтеза.
8. Типы организаций по различным основаниям: по общественным функциям, по отраслевому признаку, по размеру, по степени формализации, по организационно-правовой форме и т.д.
9. Типология Т.Парсонса. Классификация по типу производства.
10. Типология Перроу.
11. Структура и типология Г.Минцберга: простая структура, "машинная бюрократия", "дробная структура", "профессиональная бюрократия", "адхократия". ДНК-типология.

## **СЕМИНАР 6. ТЕМА 6. Формирование взаимодействий и построение организации**

Цель: изучить внешнюю и внутреннюю среду организации, жизненный цикл организации, типы организационных структур.

Вопросы для обсуждения:

1. Системный подход к исследованию организации.
2. Понятие, определение и значение внешней среды организации. Внешняя среда прямого и косвенного воздействия. Характеристики внешней среды. Взаимосвязь факторов внешней среды. Модель влияния различных факторов внешней среды. Методы диагностики внешней среды.
3. Внутренняя среда (внутренние переменные) организации: цели, структура, задачи, технология, люди.
4. Взаимодействие человека и организации. Вхождение человека в организацию. Ролевой и личностный аспект взаимодействия человека и организации. Взаимодействие человека и группы.
5. Структура как часть внутренней среды. Взаимосвязь внутренних переменных.
6. Понятие жизненного цикла организации.
7. Этапы жизненного цикла организации.
8. Модель жизненного цикла организации И.Адизеса. Модель жизненного цикла организации Л. Грейнера.
9. Модель жизненного цикла организации Емельянова и Поварницыной.
10. Сравнительный анализ различных моделей жизненного цикла. Применение моделей жизненного цикла для анализа практической деятельности организаций.
11. Понятие структуры организации.
12. Типы структур. Линейные структуры. Линейно-функциональные структуры. Матричные структуры. Сетевые структуры.
13. Характеристики и условия эффективности применения различных видов структур. Факторы, влияющие на выбор и построение структуры организации.

## **СЕМИНАР 7. ТЕМА 7. Планирование в менеджменте**

Цель: изучить стратегические и тактические планы в системе, моделирование ситуаций при разработке решений.

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность и принципы планирования.
2. Методы разработки планов.
3. Виды планов.
4. Особенности стратегического планирования.
5. Виды моделей при принятии решений.
6. Этапы построения моделей.

## **СЕМИНАР 8. ТЕМА 8. Мотивация персонала**

Цель: закрепить знания о функциях активизации в управлении, изучить регулирование и контроль в системе менеджмента.

Вопросы для обсуждения:

1. Качество труда и средства его стимулирования.
2. Механизмы стимулирования.
3. Характеристика действий функций активизации.
4. Роль и механизмы регулирования процессами на предприятии.
5. Сущность и этапы контроля.
6. Классификация контроля.
7. Процесс контроля.

### **СЕМИНАР 9. ТЕМА 9. Стил ь руководства**

Цель: изучить управление человеком и коллективом, власть и партнерство в менеджменте.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие коллектива, классификация его видов.
2. Социальные роли членов коллектива.
3. Управление человеком и управление коллективом. Основы власти.
4. Распоряжение как способ реализации власти.
5. Делегирование прав и ответственности подчиненным.
6. Коллективное управление.
7. Организационные формы коллективного управления.

### **СЕМИНАР 10. ТЕМА 10. Принятие управленческих решений. Понятие и виды решений**

Цель: изучить разработку управленческих решений в менеджменте.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль решения в процессе менеджмента.
2. Классификация управленческих решений.
3. Требования, предъявляемые к решениям.
4. Этапы принятия и реализации управленческих решений.

### **СЕМИНАР 11. ТЕМА 11. Коммуникации в менеджменте**

Цель: изучить информационное обеспечение процесса управления, лидерство в системе менеджмента. Конфликты в организации. Пути предотвращения конфликтов. Управление конфликтом.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль информации в процессе управления.
2. Классификация управленческой информации.
3. Требования, предъявляемые к информации.
4. Основные подходы к пониманию лидерства.
5. Неформальные лидеры и их классификация.
6. Правила работы руководителя с неформальным лидером.
7. Влияние коммуникаций в организации на возникновение конфликтов.
8. Возникновение конфликтов на основе противоречий.
9. Природа и типы конфликтов.
10. Пути предотвращения конфликтов в организации.
11. Создание конструктивных конфликтов в организации. Динамика конструктивных конфликтов.
12. Управление конфликтами на различных этапах.
13. Оценка конструктивных конфликтов.

### **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы,

которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с календарным планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

### 6.1. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний

| Формируемая компетенция   | Код результата обучения | Задание   |
|---|-------------------------|---|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные | УК-2 – 31               | 1. Назвать основные понятия менеджмента туризма: туризм, объект и субъект управления.<br>2. Определить структуру управления туризмом.<br>3. Дать понятие миссии и цели деятельности туристского предприятия |

|   |           |   |
|---|-----------|---|
| способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;  | УК-2 – 32 | 1. Назвать организационную структуру управления туристским предприятием: виды организационных структур и их характеристика.<br>2. Изучить управление персоналом туристской организации: профессиональные требования к персоналу.<br>3. Определить кадровую политику туристской организации. |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;   | ОПК-2-31  | 1. Перечислить методы и стили управления туристским предприятием.<br>2. Назвать стили управления туристским предприятием.<br>3. Определить основные мотивационные теории.   |
|   | ОПК-2-32  | 1. Изучить систему мотивации персонала туристского предприятия.<br>2. Определить управление конфликтами в туристской организации.<br>3. Определить управление стрессами в туристской организации.   |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | ПК-4-31   | 1. Перечислить основные этапы стратегического управления туристским предприятием.<br>2. Перечислить основные этапы оперативного управления туристским предприятием.<br>3. Определить сущность и задачи инновационного менеджмента в сфере туризма.  |
|   | ПК-4-32   | 1. Охарактеризовать персональный менеджмент в туризме.<br>2. Изучить Коммуникации в туристской организации.<br>3. Дать понятие управленческого решения, виды управленческих решений.  |

## 6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

| Формируемая компетенция  | Код результата обучения | Задание   |
|--|-------------------------|---|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; | УК-2 – У1               | 1. Определить технологию принятия управленческого решения.<br>2. Охарактеризовать модель современного менеджера<br>3. Изучить организационное поведение и его связь с менеджментом.   |
|  | УК-2 – У2               | 1. Назвать теорию мотивации Мак-Грегора – Оучи и ее использование в проектировании организационного поведения.<br>2. Определить социально-психологический климат организации: определение, значение и методы измерения.<br>3. Перечислить основные теории в основе организационного поведения как науки.          |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;  | ОПК-2-У1                | 1. Перечислить теории мотивации справедливости и их использование в управлении организационным поведением.<br>2. Назвать процессы развития коллектива (малой группы) и создание команды.<br>3. Перечислить основные модели организационного поведения, их достоинства и недостатки.                               |
|  | ОПК-2-У2                | 1. Перечислить теории мотивации Герцберга и ее использование в проектировании организационного поведения.<br>2. Охарактеризовать стили управления по Блейку-Маутону. Использование «решетки Блейка-Маутона» для оценки деятельности менеджера.<br>3. Изучить формирование имиджевого поведения сотрудников фирмы. |

|   |         |  |
|---|---------|--|
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | ПК-4-У1 | 1. Охарактеризовать теорию мотивации Портера-Лоулера и ее использование в проектировании организационного поведения.<br>2. Назвать лидерство: основные подходы и влияние на поведение людей в организации.<br>3. Определить влияние культуры организации на организационное поведение. |
|   | ПК-4-У2 | 1. Охарактеризовать мотивацию ожидания и ее роль в формировании организационного поведения.<br>2. Изучить удовлетворенность трудом и мотивация сотрудников.<br>3. Назвать психологический контракт. Его значение. Соотношение с юридическим контрактом.                                |

### 6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

| Формируемая компетенция   | Код результата обучения | Задание   |
|---|-------------------------|---|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;          | УК-2 – В1               | 1. Проанализировать традиционную теорию мотивации по Маслоу и ее применимость в формировании организационного поведения.<br>2. Охарактеризовать руководство и лидерство. Соотношение. Сходство и различия. Влияние на поведение сотрудников.<br>3. Оценить роль человека в организации. Формальные и неформальные системы ролей. Их влияние на поведение сотрудников. |
|   | УК-2 – В2               | 1. Определить мотивацию по МакКлелланду: факторы и формы организационного поведения, обусловленные ими.<br>2. Охарактеризовать адаптацию нового сотрудника к организации.<br>3. Определить статус человека в организации. Использование статуса как фактора, влияющего на организационное поведение.  |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;   | ОПК-2-В1                | 1. Охарактеризовать теорию мотивации Альдерфера: ее особенности и влияние на формирование поведения сотрудника.<br>2. Определить особенности взаимовлияния сотрудника и коллектива. (Личность и группа).<br>3. Оценить подходы и методы формирования культуры подразделения, организации.   |
|   | ОПК-2-В2                | 1. Проанализировать управление через постановку целей: возможности применения и управления организационным поведением.<br>2. Охарактеризовать коммуникацию в организации и поведение сотрудников.<br>3. Оценить организацию как социальная система: влияние на организационное поведение  |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | ПК-4-В1                 | 1. Перечислить основные формы стимулирования и их воздействие на поведение сотрудников.<br>2. Определить виды власти и влияния, их достоинства и недостатки.<br>3. Охарактеризовать создание конструктивных конфликтов в организации. Динамика конструктивных конфликтов  |
|   | ПК-4-В2                 | 1. Определить роль информации в процессе управления.<br>2. Дать классификацию управленческой информации.<br>3. Назвать требования, предъявляемые к информации   |

### **Адаптация работника** (в управлении персоналом)

Процесс приспособления работника к новому месту работы (при переходе в новую фирму, на новую должность и др.).

### **Амбиции, их роль при разработке стратегии фирмы**

Новая концепция стратегического управления, исходящая из амбиций высшего руководства фирмы. О плюсах и минусах этой концепции можно узнать, кликнув на термин.

### **Анализ**

Разложение, один из методов научного исследования. Самый распространенный вид анализа - классификация: черный - белый, большой - средний - маленький. *Аналитик* - специалист, хорошо владеющий методами научного анализа.

### **Анкета**

Инструмент исследования, состоящий из перечня вопросов и обеспечивающий относительно быстрый сбор информации о рынке (опрос потребителей и др.), о выполняемой работе (опрос на рабочих местах с целью сбора информации для составления должностной инструкции и др.). До начала составления любой анкеты следует четко сформулировать цель исследования.

### **Антикризисное управление**

Деятельность менеджмента фирмы, направленная на преодоление острых проблем предприятия, накопившихся в результате плохого управления. Сопrotивление переменам коллектива фирмы на этапе преодоления внутреннего кризиса обычно снижается (полезный пример описания антикризисного управления в корпорации "Крайслер" дает Ли Якокка в своей книге "Карьера менеджера"). Грамотное антикризисное управление обычно начинается с процедуры оценки потенциала предприятия.

### **Аутсорсинг**

Замена "натурального хозяйства" (*делаем все сами*) выбором компаний внешних поставщиков товаров и услуг, необходимых для производства собственной продукции.

### **Бенчмаркинг**

Методика анализа слабых сторон фирмы, основанная на сравнении своего потенциала с потенциалом главного конкурента. У *МС&МА* свое видение полезности данной методики - "кликни" по термину.

### **Бизнес-единица (business unit, ENG.)**

Отдельно управляемое подразделение компании, ответственное за всю деятельность, необходимую для разработки, производства и продажи однотипной продукции или услуг. Статья, в определенной степени раскрывающая сущность понятия *бизнес-единица*, написана Сергеем А. Чумаком - внешним консультантом нашего журнала "МС&МА". В последнее время С.Чумак представляет свою фирму "**Top Skills Consulting**" в странах Латинской Америки. Статья написана на английском языке, поэтому приносим свои извинения тем, кто не знает английский. Однако, если Вы хотите изучить язык, который давно стал международным, представленная статья - визитная карточка "Top Skills Consulting" - будет представлять для Вас полезное упражнение.

### **Видение стратегическое**

Представление о фирме в достаточно далеком будущем. Разработка стратегического видения - мощный инструмент современного управления, позволяет создать необходимые ориентиры, помогающие высшему руководству организации разработать программу конкретных действий и на настоящий период.



## **Виды консультирования**

*Экспертное, процессное, обучающее консультирование.* В чистом виде встречаются крайне редко. Выполняя работу *эксперта* (специалиста в каких-то вопросах), консультант при выдаче даже готовых рекомендаций вынужден знакомить клиента хотя бы с применяемой терминологией - то есть проводить *обучение*. В свою очередь, в процессе *обучающего* консультирования соответствующий специалист всегда представляется как *эксперт*, например, по вопросам теории управления. В *процессном* консультировании, например, когда идет обсуждение вариантов решения проблем или иных вопросов, два другие вида консультирования всегда присутствуют в явном или неявном виде.

## **Власть**

Зависимость одного объекта (человека, механизма, обстоятельств и др.) от другого.

## **Влияние (в менеджменте)**

Прямое и/или косвенное воздействие на людей (индивидуумы, группы), вызывающее изменение их поведения. При этом влияющий субъект может осознавать или нет цели и последствий своего влияния. Один из главных инструментов влияния - *власть*: в этом случае влияние выступает в качестве промежуточной цели (конечная цель - ожидаемый результат влияния), а власть - в качестве средства достижения этих целей. Есть и другие инструменты влияния, например, обращение к потребностям объекта влияния (человека, группы). *Влияние, власть и потребности* - тесно взаимосвязаны. Пример: выступая в качестве экспертов в области управления (власть эксперта), предположим, что мы убедительно доказываем жителям Сети, что их в чем-то обманывают. "Потребность в справедливости" может заставить читателей журнала МС&МА совершить под влиянием нашего слова определенные действия.

## **Внутрифирменный маркетинг или внутренний маркетинг**

Технология установления согласованного взаимоотношения между подразделениями и отдельными специалистами внутри фирмы на основе принципов взаимодействия покупателя и продавца на рынке в соответствии с концепцией маркетинга.

## **Горизонтальные связи**

Коммуникативные связи между различными подразделениями одного уровня или людьми в организации, занимающих неподчиненное отношение друг к другу.

## **Государственное управление**

Стандартная управленческая деятельность (принятие решений, разработка стратегий и др.) по координации различных субъектов национальной экономики, проводимая в условиях повышенной неопределенности и при большом количестве внутренних и внешних факторов, слабо поддающихся управленческому воздействию, что снижает предсказуемость ожидаемых результатов.

## **Действие**

Набор внутренних и внешних импульсов личности, обеспечивающих движение человека к заданной цели.

## **Диверсификация**

Появление у фирмы новых направлений деятельности, ориентированных на новые рынки.

## **Долговременные конкурентные преимущества**

То, чем владеет фирма, и что невозможно "отнять" за короткий промежуток времени (имидж, система распределения, доступ к сырью и др.). Есть смысл рассматривать *долговременные конкурентные преимущества* как результат достижения главных целей организации.

### **Должностная инструкция**

Внутренний документ предприятия, регламентирующий права и обязанности сотрудников фирмы. Статья для данного термина опубликована в журнале "МС&МА" с любезного разрешения RAYTER.INC.

### **Издержки производства**

Затраты на производство продукции, издержки обычно выражаются в денежной форме. Различают *постоянные издержки*, *переменные издержки*, *общие (валовые) издержки*, а также *альтернативные (вмененные) издержки*. Смотри также - *точка безубыточности*.

### **Издержки трансакционные**

Затраты руководства и специалистов предприятия на разнообразные контакты. Следует выделить *внешние* трансакционные издержки (с государственными органами, поставщиками, покупателями и т.д.) и *внутренние* трансакционные издержки - затраты времени на внутрифирменные контакты (общение руководителя со своими подчиненными, совещания и др.).

### **Качество продукции**

Технический уровень товаров или услуг, определяемый в реальных условиях эксплуатации самим потребителем.

### **Концепция**

Система взглядов, которой придерживаются в настоящий момент, определенный способ понимания, трактовки каких-либо явлений, основная точка зрения, руководящая идея для их освещения; или же ведущий замысел, конструктивный принцип различных видов деятельности.

### **Матрица BCG (бостонской консалтинговой группы)**

Представляет четыре *стратегии роста* (*звезда*, *дикая кошка*, *корова*, *собака*), на которые фирма может ориентироваться, исходя из вариантов соотношения *доля рынка фирмы/рост отрасли*. Получила широкую известность благодаря своей наглядности: "звезда" (ее рекомендуется развивать и укреплять) - высокая доля рынка при быстром развитии отрасли, где фирма работает; "дикая кошка" (?) - отрасль развивается быстро, но у фирмы незначительная доля рынка; "корова" (ее рекомендуется доить) - доля рынка высока, но отрасль замедляет свое развитие; "собака" (которую следует прогнать) - малая доля рынка фирмы при медленном развитии отрасли.

### **Маркетинг**

Деятельность, обеспечивающая производителям товаров и услуг своевременную реакцию на изменения ситуации на рынке, а потребителям лучшее удовлетворение их потребностей.

### **Менеджмент**

Деятельность, направленная на преобразование исходной ситуации в желаемую. Из этого определения следует, что мы все постоянно занимаемся менеджментом, часто сами того не подозревая, см. – *Управление* предприятием.

### **Метод**

(от греческого - путь исследования, **например, научный метод, включающий этапы наблюдения, анализа и синтеза**)

Способ достижения какой-либо цели, решения конкретной задачи; или же совокупность приемов освоения действительности. Если вы "кликните" по термину, то поймете, почему центр *МС&МА* рассматривает практику управленческого консультирования как самый эффективный *метод* подготовки менеджеров в России.

### **Миссия**

Главная общая цель предприятия, понимаемая, в первую очередь, как долговременная задача по отличному от конкурентов и желательно лучшему удовлетворению потребностей основных покупателей производимых товаров и услуг.

### **Модель "менеджмента услуг"**

Разработана американским специалистом Р.Норманном. Модель "менеджмента услуг" включает в себя пять составляющих - сегмент рынка, концепцию услуги, систему оказания услуг, образ фирмы, ее философию и культуру. Модель значительно облегчает продвижение услуги потребителям.

### **Мотив**

Внутренняя устойчивая психологическая причина поведения или поступка человека.

### **Мотивация (функция)**

Процесс внутреннего или внешнего психологического управления поведением, сочетающий интеллектуальные, физиологические и психологические подпроцессы, заключающийся в стимулировании самого себя или других на деятельность, направленную на достижение индивидуальных целей или общих целей организации.

### **Наблюдение**

Метод исследования по сбору информации, предполагающий минимальное вторжение в реальную действительность, составная часть *научного метода*.

### **Набор персонала**

Один из подпроцессов *специальной* функции управления - *управления персоналом*, включающий в себя определение требований к вакантной должности, привлечение кандидатов и т.д., определяется политикой фирмы по отношению к персоналу (или выращивание своих кадров, или привлечение молодых специалистов, или переманивание профессионалов из конкурирующих фирм и др.). Наша точка зрения на *набор персонала* принципиально отличается от общепринятой, с ней можно познакомиться, щелкнув кнопкой мыши по термину.

### **Научный метод**

Известный метод исследования, включающий в себя такие подпроцессы, как *наблюдение, анализ и синтез*.

### **"Национальный ромб"**

Модель Майкла Портера, позволяющая оценить перспективы развития конкретной отрасли в национальной экономике. По нашему мнению, эта модель имеет более широкое применение.

### **Неформальная организация**

Спонтанно организовавшаяся группа людей, у которой есть хотя бы одна общая цель, "членство" в неформальной организации обычно связывается с разделением ее участниками общих, выработанных в процессе взаимодействия, ценностей. В связи с последним, поведение каждого участника такой организации в определенной степени обусловлено выработанными неформальной группой нормами. Неформальная организация служит удовлетворению различных потребностей ее членов - потребности в общении, защите и др.

### **Образ товара (фирмы)**

Представление о товаре (фирме), которое складывается у потребителей, с одной стороны, в процессе использования товаров (контактов с фирмой), а, с другой стороны, под воздействием общественного мнения, в формировании которого участвуют различные инструменты коммуникации (реклама, пропаганда, слухи, и др.).

### **Обратная связь**

Важнейшая часть любой системы управления, обеспечивающая поступление информации о состоянии объекта управления, наличие такой информации - залог своевременности управляющего воздействия.

### **Планирование**

Процесс выбора целей и решений, необходимых для их достижения, см. также *Функция планирования*.

### **Потребность**

Состояние нужды организма, индивида, личности в чем-то, необходимом для их нормального существования. Неудовлетворенная потребность вызывает в организме человека определенную психологическую напряженность, спадающую при полном удовлетворении потребности. Понимание потребности людей - половина успеха для любого бизнеса. Кликнув по термину, вы узнаете, что Церковь (в отличие от самой веры в Высший разум) - тоже бизнес (и бизнес успешно развивающийся, благодаря правильному пониманию потребностей верующих), поскольку предоставляет конкретные услуги за вполне конкретные деньги.

### **Потребность в уважении**

Одна из высших потребностей человека в *модели иерархии потребностей* А.Маслоу. Если к персоналу относятся уважительно, люди в организации, скорее всего, будут трудиться с высокой самоотдачей.

### **Предприниматель**

Человек-творец (см. *Творчество*), чья деятельность направлена на создание новых товаров или услуг, применение новых методов управления и т.п., предприниматель - это создатель новых потребностей у покупателей, удовлетворение которых приносит новое удовольствие или избавление от существующих мучений.

### **Предпринимательские способности**

Главный ресурс, ответственный за развитие бизнеса. Современная экономика исходит из посылки, что все ресурсы (фирмы, национальной экономики) - *капитал, труд, земля, предпринимательские способности* - ограничены, поэтому организациям приходится совершать выбор - куда эти ресурсы направить. В современном информационном обществе последний тезис ставится под сомнение.

### **Приоритет (устанавливать приоритеты)**

Степень важности одних действий в сравнении с другими. Правильное установление приоритетов - одно из главных умений любого менеджера. В статье к данному термину предлагается модель, облегчающая установление приоритетов. В этой модели выбор программы действий осуществляется с применением двух критериев.

### **Процессный подход**

Управленческая концепция, согласно которой управление есть непрерывная серия взаимосвязанных действий или функций управления. Методология процессного подхода имеет более широкое применение (если не универсальное).

### **Разделение труда**

Всеобщий закон (проявляет свое действие не только в производстве, но и в живой природе), согласно которому применение разделения труда позволяет повысить эффективность производства (товаров, услуг, энергии и др.).

### **Реклама**

Неличное представление товара или услуги (например, в СМИ) от имени известного спонсора.

### **Ресурсная концепция стратегического управления**

Основана на системе взглядов на управление, согласно которой разработка долговременной программы действий фирмы на рынке начинается не с изучения рынка, а с анализа внутреннего потенциала фирмы (оценки ресурсов и компетенций фирмы), с учетом которого уже затем подбираются наиболее оптимальные рыночные возможности для фирмы.

### **SWOT-анализ**

Инструмент анализа рынка, который позволяет в сжатом виде представить рыночную ситуацию - опасности и возможности, которые ожидают фирму на рынке, а также ее слабые и сильные характеристики - то есть ее потенциал. Английские буквы данной аббревиатуры связаны с первыми буквами английских слов - сила, слабость, возможность и опасность.

### **Самоменеджмент**

Относительно недавно выделившийся самостоятельный раздел теории управления; управленческая деятельность, обеспечивающая повышение эффективности управления собой и своими действиями.

### **Семинар по менеджменту**

Кратковременное учебное мероприятие, имеющее целью закрепление теоретических знаний или изучение нового. Формы проведения семинара - проверка знаний путем опроса слушателей, творческое обсуждение новой для слушателей управленческой ситуации, мастер-классы и др.

### **Система**

Единство, состоящее из взаимозависимых частей, каждая из которых привносит что-то конкретное в уникальные характеристики целого. В то же время любая часть системы испытывает на себе влияние целого.

### **Система взглядов на менеджмент, парадигма управления**

Концепция, разрабатываемая теоретиками менеджмента, которой руководствуются на практике высшие управляющие при построении системы управления предприятием.

### **Система управления**

Подсистема более крупного образования (образованного целого - системы), обеспечивающая достижение осознанных или неосознанных целей этого образованного целого. Система управления предприятием включает в себя: организационную структуру, людей, которые занимаются руководящими функциями, методы управления, которые эти люди применяют и другие переменные организации (одна из них - корпоративная культура), от которых зависит движение организации к ее целям.

### **Системный подход**

Общеметодологический подход, *концепция*, согласно которой любая организация рассматривается как *система* взаимосвязанных элементов, выполняющая какую-либо функцию и взаимодействующая с внешней средой.

### **Ситуационный анализ**

Процесс сопоставления потенциала субъекта (фирмы, личности и др.) с характеристиками внешней среды, в которой этот субъект функционирует. Методология ситуационного анализа - *ситуационный подход*, один из наиболее распространенных инструментов, применяемых для выполнения ситуационного анализа, - *SWOT-анализ*.

### **Ситуационный подход**

Концепция управления, утверждающая, что оптимальное решение есть подбор факторов внутри организации, соответствующих ситуации в окружающей среде.

### **Ситуационный подход в теориях лидерства**

Согласно этого подхода, эффективное лидерство предполагает необходимость учета ситуации - требуется разное поведение руководителя по отношению к своим подчиненным в зависимости от ситуации. Факторы ситуации - зрелость коллектива, количество времени для совершения действий по решению проблемы и др.)

### **Содержательные теории мотивации**

Психологические модели, объясняющие человеческое поведение с точки зрения его потребностей. Одна из наиболее известных - иерархия потребностей Абрахама Маслоу.

### **Социокультурные факторы**

Для бизнеса это параметры внешней среды, описывающие, в первую очередь, отношение различных слоев общества на данный момент времени к товарам и услугам, производимым на рынке различными фирмами в сфере деятельности этого бизнеса.

### **Способности**

Индивидуальные качества личности, которые определяют скорость и глубину усвоения человеком знаний, умений и навыков, а также успешность их применения на практике для выполнения различных видов деятельности.

### **Среда косвенного воздействия**

Факторы, оказывающие косвенное (не прямое) воздействие на фирму. Принято в качестве элементов этой среды рассматривать политику, экономику, технологию, географию и т.п.

### **Среда прямого воздействия**

Факторы, которые непосредственно влияют на деятельность фирмы и сами испытывают прямое воздействие со стороны самой фирмы. Обычно сюда включают конкурентов, потребителей, поставщиков и др.

### **Стандарт**

Образец для сравнения, необходимый элемент любой системы управления, обеспечивающий точку отсчета для принятия решений о необходимости корректирующих воздействий на управляемую систему.

### **Стимул**

То, что воздействует на органы чувств человека и способный вызвать в нем какую-либо реакцию.

### **Стратегический альянс**

Совместная работа нескольких фирм для победы на рынке против других конкурентов, обычно выгодна всем участникам за счет эффекта синергии. Простые формы - совместные акции, обмен информацией. Пример - фирмы, занимающиеся предоставлением услуг Интернет и продажей компьютеров.

### **Стратегические факторы успеха**

Речь идет о накопленных умениях фирмы, важных для данного рынка и позволяющих ей побеждать своих конкурентов. Один из таких стратегических факторов - уровень управленческой подготовки ее менеджмента.

### **Стратегическое видение**

Современный инструмент менеджмента, применяемый для облегчения составления долгосрочной программы действий фирмы, желаемое представление о фирме, ее сфере деятельности и влияния на рынке в ближайшие 5 - 15 лет.

### **Стратегическое планирование**

Процесс разработки долгосрочной *стратегии*. И хотя вариантов алгоритма разработки стратегии столько же, сколько специалистов, решивших опубликовать свои творения по стратегическому управлению, в каждом из них всегда можно найти такие важные элементы, как *оценка потенциала фирмы* и *анализ внешней среды*. Особенно полезным в процессе стратегического планирования является привлечение внешнего консультанта, о чем можно узнать, кликнув по термину.

### **Стратегия**

Общий план достижения главной цели, предполагающий определение направлений, куда будут использованы ограниченные ресурсы (человека, организации). Результатом стратегических решений должно быть появление *долговременных конкурентных преимуществ* (у личности, компании). В прилагаемой статье к термину представлены три стратегии, которые можно применить в самоменеджменте.

### **Стратегия функциональная**

Стратегия одного из структурных подразделений фирмы, которая обеспечивает фактическую реализацию общей стратегии фирмы. Соответственно можно выделить *стратегию маркетинга*, *стратегию производства*, *стратегию НИОКР*, *стратегию по отношению к собственным кадрам* и *стратегию финансов*.

### **Творчество**

Любая деятельность по созданию новых комбинаций из элементов опыта.

### **Технология**

Процесс преобразования "входов" системы в ее "выходы" (например, процесс преобразования на предприятии исходного сырья в товары и услуги). Из управленческих технологий наибольшую известность получила классификация технологий по Вудворд - *единичное производство*, *массовое производство* и *непрерывное производство*. Наш взгляд на технологию отличается от общепринятого. Мы полагаем, что существует некая *общая технология* - это *технология управления*. Первый шаг к доказательству новой точки зрения представлен в статье для данного термина.

### **Точка безубыточности**

Точка, в которой доход от продажи произведенной продукции равняется издержкам по ее изготовлению. Смотри также - *издержки производства*.

### **Уникальное торговое предложение**

Торговое предложение, которое может сделать фирма, но которого нет у конкурентов. Причины этого могут быть самые разные - наличие уникальных специалистов, ограниченный доступ к сырью, Ноу-хау и др.

### **Управление качеством**

Деятельность, направленная на достижение показателей качества, запрашиваемых со стороны потребителей. Соответственно, в систему управления качеством продукции потребитель должен быть включен как обязательное и центральное звено.

### **Управление персоналом**

Планирование, организация, мотивация и контроль по отношению к людским ресурсам - общепринятая концепция. Наша концепция управления персоналом (авторское право на которую защищено выступлением на российской конференции "Менеджер XXI века", июнь 2000) в статье, которую вы найдете, щелкнув мышкой по термину.

### **Управление в системе судебной власти**

На настоящий момент в России это менее всего компетентная по вопросам современного управления ветвь государственной власти. Как поправить дела в этой сфере? Об этом можно узнать, кликнув по термину.

### **Управленческое консультирование**

Профессиональная деятельность в области *предпринимательства*, обеспечивающая связь научных основ управления и практики управления.

### **Усиление слабых сигналов (в менеджменте)**

(Приоритет введения данного термина принадлежит *МС&МА*) Увеличение силы восприятия стратегически важной информации о рынке руководством фирмы при использовании менеджментом метода *управления по слабым сигналам*.

### **Функции управления**

Составные части управления. Любое управление состоит из ряда взаимосвязанных действий: руководитель принимает решения, собирает необходимую информацию, дает поручения и т.д. В теории менеджмента принято весь процесс управления разбивать на группы действий, объединенные по какому-либо признаку. Эти группы действий и называют функциями управления (функция планирования, функция организации, функция контроля и др.). А поскольку группировать управленческие действия можно по-разному, вы не найдете двух учебников, где было бы полное совпадение состава функций управления. Иногда функции планирования, организации, мотивации и контроля называют *общими функциями* управления, чтобы отличать их от *специальных функций*, таких как *функция маркетинга*, *функция НИОКР* и др.

### **Функциональная организационная структура**

Организационная структура предприятия, построенная по функциональному принципу. Каждое подразделение фирмы отвечает за выполнение какой-либо функции - за производство, маркетинг и т.п. Функциональная структура является основным кирпичиком в построении большинства других типов организационных структур - дивизиональных, проектных, матричных.

### **Функция контроля/оценки (относится к общим функциям управления)**

Подпроцесс управления, включающий в себя следующие 4 этапа - установление стандартов и допустимых отклонений от него, измерение, сравнение результатов измерения со стандартом и корректирующие воздействия на объект управления при отклонении результатов измерения выше допустимых отклонений.

### **Функция маркетинга (относится к специальным функциям управления)**

Функция, в первую очередь обеспечивающая сбор информации о рынке, клиентах, конкурентах и др. с целью производства таких товаров и услуг, которые наилучшим образом удовлетворяют потребности потребителей (в маркетинге широко распространена модель 4P - это те переменные маркетинга, которые поддаются изменению со стороны фирмы - товар, цена, методы продвижения и распространения товаров).

### **Функция НИОКР (относится к специальным функциям управления)**

Функция, в первую очередь обеспечивающая разработку новых товаров и услуг фирмы. При широком толковании следует иметь в виду, что НИОКР может выполняться даже в таких сферах, как разработка новых методов торговли, если торговля - основная сфера деятельности фирмы.



**Функция организации** (относится к общим функциям управления)

Процесс делегирования руководителем задач и полномочий своим подчиненным. В результате делегирования у организации появляется организационная структура.

**Функция планирования** (относится к общим функциям управления)

Подпроцесс управления, включающий в себя определение исходной ситуации (*где мы находимся?*), конечной цели (*куда собираемся двигаться?*) и пути достижения этой цели (*как собираемся достичь поставленной цели?*).

**Функция предпринимательства** (относится к специальным функциям управления)

Функция, обеспечивающая новые комбинации ресурсов, включая использование внешних ресурсов, не принадлежащих фирме, с целью производства новых товаров или услуг, возможно также использование новых методов управления.

**Функция производства** (относится к специальным функциям управления)

Функция, обеспечивающая производство товаров и услуг для покупателей в относительно стандартизованном виде.

**Функция транзакций**

В данном случае речь идет о таких действиях, которые включаются в транзакции (или транзакции) - переговоры с поставщиками, потребителями, госструктурами, фирмами, с которыми имеется или планируется совместная работа и др. Смотри также *издержки транзакционные*.

**Функция управления персоналом** (относится к специальным функциям управления)

Данная функция обеспечивает набор персонала, подготовку и переподготовку персонала, включая руководящий состав, продвижение персонала по службе, а также работу по созданию системы мотивации персонала, формированию корпоративной культуры.

**Функция финансов** (относится к специальным функциям управления)

Следует отличать от бухгалтерского учета, хотя исходная информация в бухучете и управлении финансами может использоваться одна и та же. Но если задача бухучета - это, в первую очередь, отчеты перед контролирующими органами, то отвечающий за финансы должен обеспечивать фирму информацией, обеспечивающей принятие финансово-обоснованных управленческих решений. Есть и линейные задачи у финансиста - получение кредитов, подготовка финансовой части бизнес-плана и др.

**Характер**

Совокупность качеств личности, определяющих ее реагирование на жизненные обстоятельства. Черты характера проявляются в форме поведения человека в различных ситуациях. Технология самоменеджмента позволяет самому выработать нужные черты характера.

**Целевая аудитория**

Группа потребителей, выступающая для фирмы как цель маркетинговых действий. Не следует забывать, что у вашей целевой группы может изменяться со временем не только образование, уровень притязаний, но даже духовные ценности.

**Экономический закон**

Объективно существующая детерминированная взаимосвязь двух или более элементов какого-либо экономического процесса.

### Эффект масштаба

Повышение эффективности производства при росте численности предприятия, обусловленное применением более глубокого разделения труда и использованием более дорогостоящего оборудования.

### Эффект синергии

Наблюдаемое на практике явление, когда суммарная активность нескольких элементов, входящих в систему, превышает арифметическую сумму активностей этих элементов. Часто является одной из главных из причин слияния двух или нескольких фирм.

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

### Паспорт фонда оценочных средств

| Формируемые компетенции  | Планируемые результаты обучения<br>(показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) |  | ФОС для текущего контроля   | ФОС для промежуточной аттестации                               |
|--|--|--|-----------------------------|--|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; | <b>Знать</b>   | виды управленческой документации современной организации; особенности документирования управленческой деятельности в сфере туризма;<br>УК-2-31                         | Тест                        | Вопросы к зачёту с оценкой и экзамену.<br>Темы курсовых работ. |
|  |  | требования к подготовке, составлению и оформлению основных видов документов в туризме;<br>УК-2-32  |                             |  |
|  | <b>Уметь</b>   | разрабатывать, составлять и оформлять основные виды и разновидности управленческих документов, возникающих в деятельности предприятий и учреждений туризма;<br>УК-2-У1 | Реферат, доклад-презентация |  |
|  |  | принимать правильные решения, в том числе управленческие, и осуществлять все виды профессиональной деятельности на основе норм права;<br>УК-2-У2                       |                             |  |
|  | <b>Владеть</b>   | навыками работы с разными видами документов и их применения в профессиональной туристской деятельности;<br>УК-2-В1   | Практические задания        |  |
|  |  | навыками самостоятельной подготовки, составления и оформления основных видов документов в туризме;<br>УК2-В2   |                             |  |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления  | <b>Знать</b>   | информационно коммуникационные технологии, применяемые в менеджменте туристской индустрии;<br>ОПК-2-31   | Тест.                       | Вопросы к зачёту с оценкой и экзамену.<br>Темы курсовых работ. |

|   |  |  |                             |  |
|---|--|--|-----------------------------|--|
| туристской деятельностью;   |  | Различные источники информации, необходимые для принятия управленческих решений;<br>ОПК-2-32   |                             |  |
|   | <b>Уметь</b>   | применять информационно коммуникационные технологии с учетом основных требований информационной безопасности в менеджменте туристской индустрии;<br>ОПК-2-У1 | Реферат, доклад-презентация |  |
|   |  | осуществлять поиск информации для принятия управленческих решений;<br>ОПК-2-У2   |                             |  |
| <b>Владеть</b>  | навыками профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно коммуникационных технологий в менеджменте туристской индустрии;<br>ОПК-2-В1 | Практические задания   |                             |  |
|   | технологиями поиска и обработки информации, необходимой для принятия управленческих решений;<br>ОПК-2-В2   |  |                             |  |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | <b>Знать</b>   | нормативно-правовые основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства<br>ПК-4-31  | Тест                        | Вопросы к зачёту с оценкой и экзамену.<br>Темы курсовых работ. |
|   |  | современные тенденции менеджмента в туризме с учетом социальной политики государства, международного и российского права;<br>ПК-4-32                         |                             |  |
|   | <b>Уметь</b>   | применять общеправовые знания в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства<br>ПК-4-У1  | Реферат, доклад-презентация |  |
|   |  | организовать структуру гостиничного предприятия с учетом социальной политики государства<br>ПК-4-У2  |                             |  |
|   | <b>Владеть</b>   | навыками использования правовых норм в сфере гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства<br>ПК-4-В1  | Практические задания        |  |
|   |  | технологиями построения организационных структур с учетом социальной политики государства в сфере гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства<br>ПК-4-В2 |                             |  |

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

| Формируемая компетенция  | Планируемые результаты обучения          |  | Критерии оценивания результатов обучения |                  |                |                  |
|--|--|--|--|------------------|----------------|------------------|
|  |  |  | 2  | 3                | 4              | 5                |
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; | <b>Знать</b>                             | виды управленческой документации современной организации; особенности документирования управленческой деятельности в сфере туризма;<br>УК-8-31                         | Не знает                                 | Частично знает   | Знает          | Отлично знает    |
|  |  | требования к подготовке, составлению и оформлению основных видов документов в туризме;<br>УК-8-32  |  |                  |                |                  |
|  | <b>Уметь</b>                             | разрабатывать, составлять и оформлять основные виды и разновидности управленческих документов, возникающих в деятельности предприятий и учреждений туризма;<br>УК-8-У1 | Не умеет                                 | Частично умеет   | Умеет          | Свободно умеет   |
|  |  | принимать правильные решения, в том числе управленческие, и осуществлять все виды профессиональной деятельность на основе норм права;<br>УК-8-У2                       |  |                  |                |                  |
|  | <b>Владеть</b>                           | навыками работы с разными видами документов и их применения в профессиональной туристской деятельности;<br>УК-8-В1   | Не владеет                               | Частично владеет | Владеет        | Свободно владеет |
|  |  | навыками самостоятельной подготовки, составления и оформления основных видов документов в туризме;<br>УК8-В2   |  |                  |                |                  |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;  | <b>Знать</b>                             | информационно коммуникационные технологии, применяемые в менеджменте туристской индустрии;<br>ОПК-2-31   | Не знает                                 | Частично знает   | Знает          | Отлично знает    |
|  |  | Различные источники информации, необходимые для принятия управленческих решений;<br>ОПК-2-32   |  |                  |                |                  |
| <b>Уметь</b>   | применять информационно коммуникационные | Не умеет   | Частично умеет                           | Умеет            | Свободно умеет |                  |

|   |                |  |            |                  |         |                  |
|---|----------------|--|------------|------------------|---------|------------------|
|   |                | технологии с учетом основных требований информационной безопасности в менеджменте туристской индустрии;<br>ОПК-2-У1  |            |                  |         |                  |
|   |                | осуществлять поиск информации для принятия управленческих решений;<br>ОПК-2-У2   |            |                  |         |                  |
|   | <b>Владеть</b> | навыками профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно коммуникационных технологий в менеджменте туристской индустрии;<br>ОПК-2-В1 | Не владеет | Частично владеет | Владеет | Свободно владеет |
|   |                | технологиями поиска и обработки информации, необходимой для принятия управленческих решений;<br>ОПК-2-В2   |            |                  |         |                  |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | <b>Знать</b>   | нормативно-правовые основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства<br>ПК-4-31  | Не знает   | Частично знает   | Знает   | Отлично знает    |
|   |                | современные тенденции менеджмента в туризме с учетом социальной политики государства, международного и российского права;<br>ПК-4-32   |            |                  |         |                  |
|   | <b>Уметь</b>   | применять общеправовые знания в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства<br>ПК-4-У1  | Не умеет   | Частично умеет   | Умеет   | Свободно умеет   |
|   |                | организовать структуру гостиничного предприятия с учетом социальной политики государства<br>ПК-4-У2  |            |                  |         |                  |
|   | <b>Владеть</b> | навыками использования правовых норм в сфере гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства<br>ПК-4-В1  | Не владеет | Частично владеет | Владеет | Свободно владеет |
|   |                | технологиями построения организационных структур с учетом социальной политики государства в сфере гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства<br>ПК-4-В2   |            |                  |         |                  |

## 7.1 ФОС для проведения текущего контроля.

### 7.1.1. Задания для оценки знаний

#### Тест №1

УК-2 – 31, УК-2 – 32, ОПК-2 – 31, ОПК-2 – 32, ПК-4-31, ПК-4-32

1. *Цель — это:*

- а) модель необходимого будущего состояния такого объекта, в движении которого имеет место феномен управления;
- б) будущее состояние фирмы;
- в) модель прошлого состояния субъекта;
- г) модель будущего движения компании.

2. *Перечислите основные функции процесса управления:*

- а) планирование, организация персонала, регулирование производства;
- б) целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
- в) сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
- г) целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.

3. *Определите понятие «простейшие отношения управления»:*

- а) отношения управления связывают не менее трех человек, из которых один является управляющим, а другие управляемыми. Отношение управления включает в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношения власти, носителем которых выступает управляющий, а с другой — отношения подчинения, носителями которых выступают управляемые;
- б) простейшие отношения управления связывают двух человек, из которых один является управляющим, а другой — управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение подчинения, носителем которого выступает управляемый;
- в) простейшие отношения управления связывают не менее двух человек, из которых один является управляющим, а другой управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение собственности на средства производства, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение присвоения, носителем которого выступает управляемый;
- г) отношения управления связывают двух и более человек, из которых один является начальником, а другие — подчиненными. Отношения управления включают в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает начальник, а с другой — отношения присвоения средств производства, носителями которых выступают подчиненные.

4. *Организация — это:*

- а) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений собственности;
- б) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений, главными среди которых выступают отношения управления;
- в) социальная структура, в которой люди связаны отношениями сотрудничества;
- г) социальная структура, осуществляющая процесс производства.

5. Менеджмент представляет собой:

- а) управление технологическими процессами;
- б) деятельность управленческого персонала;
- в) процесс управления организациями;
- г) вид деятельности персонала компании.

6. Основателем школы научного управления был:

- а) Э. Мэйо;
- б) Д. Макгрегор;
- в) А. Маслоу;
- г) У. Тейлор.

7. К сфере сервиса и туризма относят:

- а) отрасли, осуществляющие производство услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- б) производство услуг в домашних хозяйствах;
- в) медицинское обслуживание в государственных медицинских учреждениях;
- г) производство продуктов питания.

8. Франчайзинговое объединение основано:

- а) на договорных отношениях по продаже бренда известной компании, позволяет обеспечить горизонтальную интеграцию компаний одной отрасли;
- б) на объединении компаний посредством обмена акциями;
- в) на договорных отношениях, представляет собой форму вертикальной интеграции участников последовательных стадий производственных процессов;
- г) на объединении предприятий в рамках одной компании в форме вертикальной интеграции.

9. Главным в стратегическом управлении является то, что оно:

- а) ориентируется не на производство продукта, а на удовлетворение потребностей покупателей производимой продукции;
- б) основано на долгосрочном планировании;
- в) исходит из необходимости точно устанавливать цели деятельности компании;
- г) основано на учете интересов работников компании.

10. Условия конкуренции в сфере сервиса и туризма:

- а) не зависят от высоты рыночных барьеров, т.е. возможности входа компаний на данный рынок;
- б) определяются относительно невысокими барьерами вхождения на рынок;
- в) определяются относительно длительным жизненным циклом продукта;
- г) определяются тем, что в этой сфере действует небольшое количество крупных компаний.

11. Потребностями наиболее высокого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:

- а) потребности самовыражения;
- б) потребности принадлежности и причастности;
- в) физиологические потребности;
- г) потребности безопасности.

12. *Потребностями самого низкого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:*

- а) потребности самовыражения;
- б) потребности принадлежности и причастности;
- в) физиологические потребности;
- г) потребности безопасности.

13. *Особенности производственных процессов компаний в сфере сервиса и туризма обусловлены тем, что продукт, производимый в данной сфере:*

- а) характеризуется однотипностью и является стандартным;
- б) выступает в форме услуги и ориентирован на удовлетворение индивидуальных потребностей;
- в) по преимуществу имеет материальную форму длительно хранящегося продукта;
- г) производится значительными массами как однотипный стандартный продукт.

14. *Масштаб управляемости является наиболее узким:*

- а) в ресторанном бизнесе;
- б) в химической промышленности;
- в) в металлургии;
- г) в дорожном строительстве.

15. *Линейные связи внутри компании устанавливаются:*

- а) между руководителями одного уровня;
- б) между работниками различных подразделений;
- в) между работниками одного и того же подразделения;
- г) между начальником и подчиненным.

16. *Миссия организации выражает собой:*

- а) прогноз будущего состояния внутренней среды организации;
- б) краткосрочные цели организации;
- в) предназначение, смысл существования организации;
- г) потребности наемных работников компании.

17. *Противостояние между менеджерами и водителями автобусов туристической фирмы представляет собой:*

- а) межличностный конфликт;
- б) внутригрупповой конфликт;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт.

18. *Для компаний, действующих в сфере сервиса и туризма, в большей степени свойственны:*

- а) органический тип организации;
- б) механистический тип организации;
- в) одномерные учения об управлении;
- г) синтетические учения об управлении.

19. *Для организаций в сфере сервиса и туризма в большей степени присуще распределение прав и ответственности:*

- а) основанных на системе единства подчинения;
- б) основанных на системе двойного подчинения;
- в) основанных на системе множественного подчинения;
- г) основанных на матричных системах управления.



20. *Потребностям существования, по теории ERG Альдерфера, соответствуют следующие потребности по Маслоу:*

- а) принадлежности и причастности;
- б) самовыражения;
- в) физиологические и безопасности;
- г) признания и самовыражения.

21. *Для компаний в сфере сервиса и туризма в большей степени характерны следующие подходы в построении систем управления:*

- а) ситуационный подход;
- б) системный подход;
- в) процессный подход;
- г) иные подходы.

22. *Наибольшее применение в системе управления экономикой в советское время нашли методы:*

- а) школы научного управления;
- б) школы человеческих отношений;
- в) школы науки о поведении (бихевиористские учения);
- г) школы количественных методов управления.

23. *Школа количественных методов основывалась:*

- а) на количественном измерении и оптимизации функций производственного работника;
- б) на измерении времени, затрачиваемого на отдельные операции работником;
- в) на построении числовых моделей процессов в компании и последующей оптимизации моделей этих процессов;
- г) на оптимизации поставок сырья и материалов в компанию.

24. *Процессный подход в построении системы управления основывается:*

- а) на концентрировании внимания менеджеров на ситуации во внутренней и внешней среде компании;
- б) на процессах, протекающих в системе управления, функциях управления;
- в) на технологических производственных процессах, протекающих в компании;
- г) на процессах, протекающих во внешней среде компании.

25. *Представления о специфике менеджмента в компаниях сервиса и туризма появились:*

- а) ранее, чем в промышленных компаниях;
- б) в 1930-е гг.;
- в) в середине XX в.;
- г) в 1980-е гг.

26. *Специфика менеджмента в компаниях сервиса и туризма обусловлена:*

- а) уровнем подготовки персонала;
- б) длительными сроками хранения продукта;
- в) особенностями производимого продукта;
- г) значительным объемом основных фондов компаний.

27. *Компании в сфере сервиса и туризма характеризуются:*

- а) относительно небольшими размерами;
- б) широким масштабом управляемости;
- в) высокой степенью автоматизации производственных процессов;
- г) концентрацией производства на одной производственной площадке.

28. Увеличение масштабов деятельности компаниями сервиса и туризма достигается посредством:

- а) концентрации производства в рамках одного предприятия;
- б) узкой специализации на производстве отдельного продукта;
- в) формирования объединений предприятий на основе горизонтальной интеграции;
- г) повышения уровня автоматизации и механизации производственных процессов.

29. Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе:

- а) обмена акциями;
- б) привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов;
- в) продажи акций с небольшими номиналами;
- г) франчайзинга.

30. Крупнейшую в мире гостиничную сеть имеет компания:

- а) Marriott International',
- б) Best Western International',
- в) Holiday Inn Worldwide', г) ITT Sheraton Corp.

31. Одним из методов уклонения от риска является:

- а) страхование риска;
- б) создание резервов;
- в) диверсификация деловых партнеров;
- г) попытка избегать новых непроверенных видов продукта.

32. К методам компенсации рисков в сервисе и туризме относится:

- а) создание венчурных компаний, в которых опробуются новые проекты;
- б) избегание найма новых работников;
- в) диверсификация техники и технологий;
- г) страхование рисков.

33. Для туристических компаний более характерны риски:

- а) обусловленные изменениями экологии и природными катаклизмами в стране прибытия;
- б) обусловленные изменениями технологии производства в туристической отрасли;
- в) вызванные изменением режима налогообложения;
- г) обусловленные инфляционными явлениями в российской экономике.

34. Фактором, определяющим особенности управления персоналом в компаниях сервиса и туризма, является:

- а) относительно высокий уровень квалификации персонала;
- б) относительно высокая доля женщин в составе наемного персонала, желающих работать неполный рабочий день;
- в) равномерно высокая интенсивность труда в продолжение всего рабочего дня;
- г) высокая степень специализации на определенных производственных функциях.

35. Наиболее важной для компании сервиса и туризма является оценка качества работы служащего со стороны:

- а) непосредственного руководителя;
- б) руководства подразделения, в котором занят работник;
- в) клиента компании;
- г) самооценка работника.

## Тест №2

### УК-2 – 31, УК-2 – 32, ОПК-2 – 31, ОПК-2 – 32, ПК-4-31, ПК-4-32

1. Система мотивации труда служащих компании сервиса и туризма строится на основе:

- а) выявления потребностей работников;
- б) совершенствования системы оплаты персонала;
- в) ведения переговоров администрации с коллективом работников по улучшению условий труда;
- г) ежегодного заключения коллективного договора.

2. Стимулами, побуждающими человека к труду, являются:

- а) увеличение размеров заработной платы;
- б) улучшение условий труда;
- в) улучшение отношений между начальниками и подчиненными в компании;
- г) внешние воздействия на человека (работника).

3. Группы потребностей в форме иерархии расположил:

- а) К. Альдерфер;
- б) А. Маслоу;
- в) Д. МакКлелланд;
- г) Ф. Герцберг.

4. Теорию двух факторов разработал:

- а) Э. Мэйо;
- б) Ф. Герцберг;
- в) А. Маслоу;
- г) У. Тейлор.

5. Особенности производства и потребления услуг в сфере сервиса и туризма определяют специфику воздействия конфликтов на предлагаемый данной сферой продукт:

- а) качество услуг в сторону их понижения;
- б) объемы производства;
- в) технологию производства услуги;
- г) объем получаемой компанией прибыли.

6. К структурным методам управления конфликтами могут быть отнесены:

- а) попытка руководителя решить конфликт без учета интересов одной из сторон;
- б) принятие уступок в своих исходных позициях каждой из сторон конфликта;
- в) внесение изменений в составе подразделений и системе их взаимодействия;
- г) попытки игнорировать наличие конфликта.

7. Горизонтальное разделение труда в компании обусловлено:

- а) наличием подразделений, осуществляющих технологические операции по стадиям производства;
- б) рыночным обменом различных компаний, осуществляющих технологические операции по стадиям производства;
- в) регулированием деятельности компаний со стороны государственных органов власти;
- г) наличием различных уровней управления в иерархической структуре.

8. Главной причиной выделения подразделений в рамках одной компании в сфере сервиса и туризма является:

- а) различие технологических процессов, осуществляемых отдельными работниками;
- б) специализация менеджеров на выполнении определенных функций управления;
- в) территориальное разделение работников на разных производственных площадках;
- г) определенный масштаб управляемости при выполнении работниками конкретных производственных функций.

9. Количество работников, занятых в компании сервиса и туризма, непосредственно определяется:

- а) сложностью производственных процессов, осуществляемых компанией;
- б) уровнем квалификации работников в компании;
- в) организационной структурой, принятой в компании;
- г) оптимальными значениями показателя масштаба управляемости и числом уровней управления.

10. Для компаний в сфере сервиса и туризма характерным является:

- а) относительно узкий масштаб управляемости;
- б) большое число уровней управления;
- в) широкий масштаб управляемости;
- г) широкий масштаб управляемости и большое количество уровней управления.

11. Для компаний более характерна департаментизация:

- а) матричная;
- б) функциональная;
- в) по продукту и потребителю;
- г) линейная.

12. Главной формой связей в иерархических организационных структурах между линейными подразделениями являются:

- а) неформальные связи;
- б) горизонтальные связи;
- в) косвенные связи;
- г) вертикальные связи.

13. Коммуникационным стилем называют:

- а) способы шифрования передаваемых сообщений;
- б) принятые в организации формы индивидуального поведения в процессах обмена информацией;
- в) способы обозначения субъекта в сообщении;
- г) последовательность расположения различных видов информации в сообщениях.

14. Вертикальные связи возникают:

- а) между руководителями одного уровня управления;
- б) между функциональными и производственными подразделениями;
- в) между начальником и подчиненными;
- г) между технологически не связанными производственными подразделениями.

15. Первой стадией процесса принятия решения является:

- а) осознание проблемы и признание необходимости каких-либо действий;

- б) описание проблемы, создание модели нежелательного состояния организации;
- в) разработка проекта действий для решения проблемы;
- г) оценивание предлагаемых проектов решений.

16. *Общей целью компаний, осуществляющих стратегическое управление, является:*

- а) производство продукта;
- б) совершенствование технологий производства;
- в) инновационная деятельность;
- г) удовлетворение потребностей покупателей продукта, клиентов компании.

17. *К микросреде компании сервиса и туризма обычно относятся:*

- а) составные части внешней среды, которые непосредственно воздействуют на компанию;
- б) население страны, в которой действует компания;
- в) конкуренты компании;
- г) транспортная инфраструктура территории, на которой действует компания.

18. *Миссия компании представляет собой:*

- а) наиболее общее выражение изначальной цели компании, выражающей смысл существования компании;
- б) долгосрочная цель компании;
- в) система среднесрочных целей компании;
- г) выражение интересов менеджеров компании.

19. *К группам заинтересованных лиц компании относятся:*

- а) население территории, на которой действует компания;
- б) конкуренты компании;
- в) учредители, акционеры компании, наемный персонал, потребители продукции, деловые партнеры;
- г) органы законодательной власти страны, в которой действует компания.

20. *Последовательность осуществления функций стратегического управления компании состоит в последовательном формировании:*

- а) миссии, информации об окружающей среде, прогнозов, системы долгосрочных целей, стратегических планов;
- б) информации об окружающей среде, прогнозов, системы долгосрочных целей, стратегических планов, миссии;
- в) прогнозов, стратегических планов, миссии, информации об окружающей среде, системы долгосрочных целей;
- г) миссии, системы долгосрочных целей, информации об окружающей среде, прогнозов, стратегических планов.

21. *Стратегии компании принимаются:*

- а) менеджерами производственных подразделений;
- б) менеджерами средних уровней управления;
- в) специализированными функциональными подразделениями;
- г) верхними уровнями управления.

22. *Эталонная стратегия развития рынка реализуется посредством:*

- а) разработки нового продукта и расширения его продаж на прежнем рынке;
- б) установления большего контроля над поставщиками сырья;
- в) внедрения ранее производимого продукта на новые для компании рынки;

г) установления контроля над конкурентами.

23. Для текущего управления компании характерна концентрация внимания на внутренних процессах в условиях, которые предполагают:

- а) обострение конкуренции на рынках;
- б) относительно стабильную внешнюю среду;
- в) регулярный переход на новые виды продукции;
- г) быстрое расширение рынков компании.

24. Функции текущего управления имеют тенденцию:

- а) осуществляться самыми высокими уровнями управления;
- б) опускаться на более низкие уровни управления;
- в) осуществляться собранием акционеров;
- г) осуществляться менеджерами производственных подразделений.

25. Инновация представляет собой:

- а) отыскание новых источников финансирования инвестиционных проектов;
- б) совершенствование организации производства компании;
- в) автоматизацию процессов учета движения активов компании;
- г) введение новшеств по всем направлениям деятельности, производства продукта компаний, организаций.

26. Введение инноваций внутри компаний в сервисе и туризме:

- а) есть реакция на изменения во внешней среде, несущие риски снижения доходности;
- б) вызывается стремлением повысить качество производимого продукта;
- в) вызывается стремлением повысить степень удовлетворения потребностей покупателя продукта;
- г) обусловлено стремлением повысить эффективность производства посредством снижения издержек.

27. Инновациями называют такие нововведения, которые:

- а) усовершенствуют технологию производства в компании, сокращая издержки;
- б) отражаются на характеристиках продукта;
- в) обеспечивают ускорение процессов сбора и обработки информации о состоянии и динамике рынков продукта;
- г) повышают производительность труда работников компании.

28. Риск представляет собой:

- а) вероятность наступления неблагоприятного для бизнеса события во внешней среде компании;
- б) вероятность наступления неблагоприятного для бизнеса события во внутренней среде компании;
- в) прогноз ожидаемого неблагоприятного события, влекущего за собой ущерб компании;
- г) величину ущерба компании от наступившего неблагоприятного события.

29. Угрозами называют факторы, которые порождают:

- а) нестрахуемый риск;
- б) риск утраты определенного рынка сбыта;
- в) риск снижения прибыли компании;
- г) риск банкротства компании.

30. *Лидер в организации — это человек:*

- а) выражающий интересы менеджеров компании высшего уровня;
- б) в большей степени, чем другие работники, влияющий на отношения в коллективе;
- в) определяющий цели организации;
- г) оказывающий влияние на формирование корпоративной культуры.

31. *Высший руководитель организации:*

- а) приобретает власть в силу назначения и может не обладать качествами лидера;
- б) является формальным лидером и не обязательно обладает качествами лидера;
- в) обязательно должен обладать качествами лидера;
- г) является избираемым лицом и должен обладать качествами лидера.

32. *В сфере сервиса работник:*

- а) призван выступать в качестве лидера не только по отношению к своим сослуживцам, но и в отношениях к клиентам компании;
- б) предпочитает уступать лидерство в отношениях с клиентами;
- в) не принимает на себя функции лидера в отношениях с клиентами, но уклоняется от принятия лидерства клиента;
- г) в отношениях с клиентами избегает признания лидерства.

33. *Психологические стрессы работников, осуществляющих функции менеджеров в сфере сервиса и туризма:*

- а) негативно влияют на человека и нежелательны;
- б) являются приспособительной реакцией на изменения, происходящие в компании и ее внешней среде, и обеспечивают развитие человека и организации;
- в) недопустимы и должны предотвращаться;
- г) отрицательно характеризуют работника.

34. *Основной целью ВТО является:*

- а) удовлетворение потребностей населения стран — членов ВТО в туристических услугах;
- б) содействие экономическому развитию стран — членов ВТО;
- в) обеспечение мира и взаимопонимания между странами;
- г) содействие развитию туризма для внесения вклада в экономическое развитие, международное взаимопонимание, мир, процветание, всеобщее уважение и соблюдение прав человека и основных свобод для всех людей без различия расы, пола, языка и религии.

35. *Высшим органом ВТО является:*

- а) секретариат ВТО;
- б) Генеральная ассамблея ВТО;
- в) президент Генеральной ассамблеи ВТО;
- г) Исполнительный совет ВТО.

**Критерии оценки теста:**

- если обучающийся выполняет правильно до 50% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «неудовлетворительно»;
- если обучающийся выполняет правильно 51-75% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «удовлетворительно»;
- если обучающийся выполняет правильно 76-89 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «хорошо»;

- если обучающийся выполняет правильно 90-100 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «отлично».

### **7.1.2. Задания для оценки умений**

| <b>Формируемая компетенция</b>  | <b>Код результата обучения</b> | <b>Задание</b>   |
|---|--------------------------------|--|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;          | УК-2 – У1                      | <b>Темы рефератов, докладов-презентаций</b><br>1. Организационная культура в России.<br>2. Стратегический менеджмент и его применение в управлении турфирмой.<br>3. Построение системы стимулирования труда работников турфирмы.   |
|   | УК-2 -У2                       | <b>Темы рефератов, докладов-презентаций</b><br>1. Основные теории управления и их применение в практической деятельности по управлению турфирмой (или другим предприятием туристической индустрии).<br>2. Управление туроператорской фирмой.<br>3. Роль и виды планирования в управлении предприятием туристической индустрии в современных условиях.                        |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристической деятельностью;  | ОПК-2 – У1                     | <b>Темы рефератов, докладов-презентаций</b><br>1. Теории мотивации и их применение в туристической индустрии.<br>2. Анализ сильных и слабых сторон организации, возможностей и угроз (на примере предприятия туристической индустрии).<br>3. Внешняя среда и ее влияние на деятельность предприятия туристической индустрии.<br>6. Регламентация процессов документирования. |
|   | ОПК-2 – У2                     | <b>Темы рефератов, докладов-презентаций</b><br>1. Планирование как одна из основных функций менеджмента в туристической индустрии.<br>2. Реализация функций менеджмента на предприятиях туристической индустрии.<br>3. Особенности управления крупным гостиничным комплексом.  |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | ПК-4 – У1                      | <b>Темы рефератов, докладов-презентаций</b><br>1. Особенности управления малой гостиницей.<br>2. Классические и современные концепции лидерства и их реализация в практике управления предприятиями туристической индустрии.<br>3. Цели и основные функции менеджмента в туристической индустрии   |
|   | ПК-4 – У2                      | <b>Темы рефератов, докладов-презентаций</b><br>1. Организационная структура гостиничного предприятия.<br>2. Организация взаимодействия в управлении турпредприятием: делегирование полномочий, координация, централизация и децентрализация.<br>3. Организационная культура, организационные ценности (на примере предприятий туристической индустрии).                      |

### **Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, рефератом по обсуждаемому вопросу)**

| <b>Оценка</b>  | <b>Характеристики ответа обучающегося</b>   |
|----------------|---|
| <b>Отлично</b> | обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;<br>- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;<br>- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; |



|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>- делает выводы и обобщения.</li> </ul>   |
| <b>Хорошо</b>              | <p>обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не допускает существенных неточностей;</li> <li>- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;</li> <li>- аргументирует научные положения;</li> <li>- делает выводы и обобщения.</li> </ul>   |
| <b>Удовлетворительно</b>   | <p>тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>- испытывает затруднения в практическом применении знаний;</li> <li>- слабо аргументирует научные положения;</li> <li>- затрудняется в формулировании выводов и обобщений.</li> </ul> |
| <b>Неудовлетворительно</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся не усвоил значительной части проблемы;</li> <li>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li> <li>- испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>- не может аргументировать научные положения;</li> <li>- не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>   |

### **7.1.3. Задания для оценки владений, навыков**

| <b>Формируемая компетенция</b>   | <b>Код результата обучения</b> | <b>Задание</b>   |
|--|--------------------------------|--|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; | УК-2 – В1                      | <b>Практические задания</b><br>1. Проанализировать традиционную теорию мотивации по Маслоу и ее применимость в формировании организационного поведения.<br>2. Охарактеризовать руководство и лидерство. Соотношение. Сходство и различия. Влияние на поведение сотрудников.<br>3. Оценить роль человека в организации. Формальные и неформальные системы ролей. Их влияние на поведение сотрудников. |
|  | УК-2 – В2                      | <b>Практические задания</b><br>1. Определить мотивацию по МакКлелланду: факторы и формы организационного поведения, обусловленные ими.<br>2. Охарактеризовать адаптацию нового сотрудника к организации.<br>3. Определить статус человека в организации. Использование статуса как фактора, влияющего на организационное поведение.  |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;  | ОПК-2-В1                       | <b>Практические задания</b><br>1. Охарактеризовать теорию мотивации Альдерфера: ее особенности и влияние на формирование поведения сотрудника.<br>2. Определить особенности взаимовлияния сотрудника и коллектива. (Личность и группа).<br>3. Оценить подходы и методы формирования культуры подразделения, организации.   |
|  | ОПК-2-В2                       | <b>Практические задания</b><br>1. Проанализировать управление через постановку целей: возможности применения и управления организационным поведением.<br>2. Охарактеризовать коммуникацию в организации и поведение сотрудников.<br>3. Оценить организацию как социальная система: влияние на организационное поведение  |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в  | ПК-4-В1                        | <b>Практические задания</b><br>1. Перечислить основные формы стимулирования и их воздействие на поведение сотрудников.<br>2. Определить виды власти и влияния, их достоинства и недостатки.  |

|   |         |  |
|---|---------|--|
| организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства |         | 3. Охарактеризовать создание конструктивных конфликтов в организации. Динамика конструктивных конфликтов   |
|   | ПК-4-B2 | <b>Практические задания</b><br>1. Определить роль информации в процессе управления.<br>2. Дать классификацию управленческой информации.<br>3. Назвать требования, предъявляемые к информации |

### Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

| Оценка                     | Характеристики ответа студента   |
|----------------------------|--|
| <b>Отлично</b>             | Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.            |
| <b>Хорошо</b>              | Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение. |
| <b>Удовлетворительно</b>   | Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.                                    |
| <b>Неудовлетворительно</b> | Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.   |

### 7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.

#### Тематика курсовых работ

УК-2 – 31, УК-2 – 32, УК-2 – У1, УК-2 – У2, УК-2 – В1, УК-2 – В2,  
ОПК-2-31, ОПК-2-32, ОПК-2-У1, ОПК-2-У2, ОПК-2-В1, ОПК-2-В2,  
ПК-4-31, ПК-4-32, ПК-4-У1, ПК-4-У2, ПК-4-В1, ПК-4-В2

1. Организационная культура в России.
2. Стратегический менеджмент и его применение в управлении турфирмой.
3. Построение системы стимулирования труда работников турфирмы.
4. Основные теории управления и их применение в практической деятельности по управлению турфирмой (или другим предприятием туристической индустрии).
5. Управление туроператорской фирмой.
6. Роль и виды планирования в управлении предприятием туристической индустрии в современных условиях.
7. Теории мотивации и их применение в туристической индустрии.
8. Анализ сильных и слабых сторон организации, возможностей и угроз (на примере предприятия туристической индустрии).
9. Внешняя среда и ее влияние на деятельность предприятия туристической индустрии.
10. Планирование как одна из основных функций менеджмента в туристической индустрии.
11. Реализация функций менеджмента на предприятиях туристической индустрии.
12. Особенности управления крупным гостиничным комплексом.
13. Особенности управления малой гостиницей.
14. Классические и современные концепции лидерства и их реализация в практике управления предприятиями туристической индустрии.
15. Цели и основные функции менеджмента в туристической индустрии.
16. Управление конфликтами в туристическом бизнесе.

17. Организационная структура гостиничного предприятия.
18. Организация взаимодействия в управлении турпредприятием: делегирование полномочий, координация, централизация и децентрализация.
19. Организационная культура, организационные ценности (на примере предприятий туристической индустрии).
20. Роль персонального менеджмента в повышении эффективности работы персонала предприятий туристической индустрии.
21. Самоменеджмент и его использование для формирования и развития качеств, необходимых для работников и менеджеров турпредприятий.
22. Управление турагентской фирмой.
23. Роль и особенности организационной культуры в туристическом бизнесе.
24. Особенности стратегического управления предприятиями туристической индустрии.
25. Организационная структура турфирмы и ее совершенствование.
26. Контроль, как одна из основных функций менеджмента, формы контроля работы сотрудников предприятия туристической индустрии.
27. Современный менеджер в туристическом бизнесе.
28. Зарубежный опыт менеджмента в туристической индустрии.
29. Современные проблемы менеджмента в туристической индустрии.
30. Управление по контракту в гостиничном бизнесе.
31. Внутренняя среда деятельности гостиничного предприятия.
32. Бизнес-планирование в туристической индустрии.
33. Инновационные тенденции в современной туристической индустрии.
34. Теории мотивации и их применение в деятельности турфирмы.
35. Построение системы мотивации персонала турпредприятия.
36. Лидерство: основные теории и их применение в работе менеджера.
37. Системы стимулирования труда работников турпредприятия.
38. Франчайзинг в туристической индустрии.
39. Основные факторы внешней и внутренней среды турфирмы.
40. Новые методы управления в туристической индустрии.
41. Основные факторы внутренней среды предприятия туристической индустрии и их взаимовлияние.
42. Конкурентные стратегии в туризме и гостиничном бизнесе.
43. Организационная структура туроператорской фирмы.
44. Построение системы стимулирования труда работников гостиничного предприятия.
45. Стратегическое управление гостиничным предприятием.
46. Взаимодействие человека и организации, особенности организационного окружения в туристической индустрии.
47. Проблемы вхождения человека в организацию (на примере предприятия туристической индустрии).
48. Личностный и ролевой аспекты взаимодействия работников в организации (на примере предприятия туристической индустрии).
49. Взаимодействие человека и группы в организации (на примере предприятия туристической индустрии).
50. Применение типологий организационной культуры для анализа корпоративной культуры предприятий туристической индустрии.

### Критерии оценки курсовой работы

| Оценка         | Характеристики ответа студента   |
|----------------|--|
| <b>Отлично</b> | курсовая работа выполнена в полном объеме; используется основная литература по проблеме, работа отличается глубиной проработки всех разделов |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.   |
| <b>Хорошо</b>              | курсовая работа выполнена в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано. |
| <b>Удовлетворительно</b>   | курсовая работа выполнена в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.                       |
| <b>Неудовлетворительно</b> | курсовая работа представлена с существенными замечания к содержанию и оформлению; студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.   |

### **7.2.1 Задания для оценки знаний к зачёту с оценкой**

| <b>Формируемая компетенция</b>  | <b>Код результата обучения</b> | <b>Задание</b>  |
|---|--------------------------------|---|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;          | УК-2 – 31                      | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Назвать основные понятия менеджмента туризма: туризм, объект и субъект управления.<br>2. Определить структуру управления туризмом.<br>3. Дать понятие миссии и цели деятельности туристского предприятия   |
|   | УК-2 – 32                      | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Назвать организационную структуру управления туристским предприятием: виды организационных структур и их характеристика.<br>2. Изучить управление персоналом туристской организации: профессиональные требования к персоналу.<br>3. Определить кадровую политику туристской организации. |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;   | ОПК-2-31                       | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Перечислить методы и стили управления туристским предприятием.<br>2. Назвать стили управления туристским предприятием.<br>3. Определить основные мотивационные теории.   |
|   | ОПК-2-32                       | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Изучить систему мотивации персонала туристского предприятия.<br>2. Определить управление конфликтами в туристской организации.<br>3. Определить управление стрессами в туристской организации.   |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | ПК-4-31                        | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Перечислить основные этапы стратегического управления туристским предприятием.<br>2. Перечислить основные этапы оперативного управления туристским предприятием.<br>3. Определить сущность и задачи инновационного менеджмента в сфере туризма.  |
|   | ПК-4-32                        | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Охарактеризовать персональный менеджмент в туризме.<br>2. Изучить Коммуникации в туристской организации.<br>3. Дать понятие управленческого решения, виды управленческих решений.  |

### Задания для оценки умений к зачету с оценкой

| Формируемая компетенция   | Код результата обучения | Задание   |
|---|-------------------------|---|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;          | УК-2 – У1               | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Определить технологию принятия управленческого решения.<br>2. Охарактеризовать модель современного менеджера<br>3. Изучить организационное поведение и его связь с менеджментом.   |
|   | УК-2 – У2               | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Назвать теорию мотивации Мак-Грегора – Оучи и ее использование в проектировании организационного поведения.<br>2. Определить социально-психологический климат организации: определение, значение и методы измерения.<br>3. Перечислить основные теории в основе организационного поведения как науки.          |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;   | ОПК-2-У1                | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Перечислить теории мотивации справедливости и их использования в управлении организационным поведением.<br>2. Назвать процессы развития коллектива (малой группы) и создание команды.<br>3. Перечислить основные модели организационного поведения, их достоинства и недостатки.                               |
|   | ОПК-2-У2                | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Перечислить теории мотивации Герцберга и ее использование в проектировании организационного поведения.<br>2. Охарактеризовать стили управления по Блейку-Маутону. Использование «решетки Блейка-Маутона» для оценки деятельности менеджера.<br>3. Изучить формирование имиджевого поведения сотрудников фирмы. |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | ПК-4-У1                 | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Охарактеризовать теорию мотивация Портера-Лоулера и ее использование в проектировании организационного поведения.<br>2. Назвать лидерство: основные подходы и влияние на поведение людей в организации.<br>3. Определить влияние культуры организации на организационное поведение.                            |
|   | ПК-4-У2                 | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Охарактеризовать мотивацию ожидания и ее роль в формировании организационном поведения.<br>2. Изучить удовлетворенность трудом и мотивация сотрудников.<br>3. Назвать психологический контракт. Его значение. Соотношение с юридическим контрактом.  |

### Задания для оценки владений, навыков к зачету с оценкой

| Формируемая компетенция   | Код результата обучения | Задание   |
|---|-------------------------|---|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и | УК-2 – В1               | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Проанализировать традиционную теорию мотивации по Маслоу и ее применимость в формировании организационного поведения.<br>2. Охарактеризовать руководство и лидерство. Соотношение. Сходство и различия. Влияние на поведение сотрудников.<br>3. Оценить роль человека в организации. Формальные и неформальные системы ролей. Их влияние на поведение сотрудников. |

|   |           |  |
|---|-----------|--|
| ограничений;  | УК-2 – В2 | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Определить мотивацию по МакКлелланду: факторы и формы организационного поведения, обусловленные ими.<br>2. Охарактеризовать адаптацию нового сотрудника к организации.<br>3. Определить статус человека в организации. Использование статуса как фактора, влияющего на организационное поведение. |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;   | ОПК-2-В1  | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Охарактеризовать теорию мотивации Альдерфера: ее особенности и влияние на формирование поведения сотрудника.<br>2. Определить особенности взаимовлияния сотрудника и коллектива. (Личность и группа).<br>3. Оценить подходы и методы формирования культуры подразделения, организации.            |
|   | ОПК-2-В2  | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Проанализировать управление через постановку целей: возможности применения и управления организационным поведением.<br>2. Охарактеризовать коммуникацию в организации и поведение сотрудников.<br>3. Оценить организацию как социальная система: влияние на организационное поведение             |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | ПК-4-В1   | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Перечислить основные формы стимулирования и их воздействие на поведение сотрудников.<br>2. Определить виды власти и влияния, их достоинства и недостатки.<br>3. Охарактеризовать создание конструктивных конфликтов в организации. Динамика конструктивных конфликтов                             |
|   | ПК-4-В2   | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Определить роль информации в процессе управления.<br>2. Дать классификацию управленческой информации.<br>3. Назвать требования, предъявляемые к информации  |

### Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

|                             | Критерии оценивания   | Итоговая оценка               |
|-----------------------------|---|-------------------------------|
| Уровень 1.<br>Недостаточный | Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий                                       | Неудовлетворительно/незачтено |
| Уровень 2.<br>Базовый       | Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач                       | Удовлетворительно/зачтено     |
| Уровень 3.<br>Повышенный    | Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач | Хорошо/зачтено                |
| Уровень 4.<br>Продвинутый   | Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения                       | Отлично/зачтено               |

### 7.2.2 Задания для оценки знаний к экзамену

| Формируемая компетенция   | Код результата обучения | Задание   |
|---|-------------------------|---|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;          | УК-2 – 31               | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Назвать основные понятия менеджмента туризма: туризм, объект и субъект управления.<br>2. Определить структуру управления туризмом.<br>3. Дать понятие миссии и цели деятельности туристского предприятия   |
|   | УК-2 – 32               | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Назвать организационную структуру управления туристским предприятием: виды организационных структур и их характеристика.<br>2. Изучить управление персоналом туристской организации: профессиональные требования к персоналу.<br>3. Определить кадровую политику туристской организации. |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;   | ОПК-2-31                | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Перечислить методы и стили управления туристским предприятием.<br>2. Назвать стили управления туристским предприятием.<br>3. Определить основные мотивационные теории.   |
|   | ОПК-2-32                | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Изучить систему мотивации персонала туристского предприятия.<br>2. Определить управление конфликтами в туристской организации.<br>3. Определить управление стрессами в туристской организации.   |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | ПК-4-31                 | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Перечислить основные этапы стратегического управления туристским предприятием.<br>2. Перечислить основные этапы оперативного управления туристским предприятием.<br>3. Определить сущность и задачи инновационного менеджмента в сфере туризма.  |
|   | ПК-4-32                 | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Охарактеризовать персональный менеджмент в туризме.<br>2. Изучить Коммуникации в туристской организации.<br>3. Дать понятие управленческого решения, виды управленческих решений.  |

### Задания для оценки умений к экзамену

| Формируемая компетенция  | Код результата обучения | Задание  |
|--|-------------------------|--|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; | УК-2 – У1               | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Определить технологию принятия управленческого решения.<br>2. Охарактеризовать модель современного менеджера<br>3. Изучить организационное поведение и его связь с менеджментом.  |
|  | УК-2 – У2               | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Назвать теорию мотивации Мак-Грегора – Оучи и ее использование в проектировании организационного поведения.<br>2. Определить социально-психологический климат организации: определение, значение и методы измерения.<br>3. Перечислить основные теории в основе организационного поведения как науки. |
| <b>ОПК-2</b>   | ОПК-2-У1                | <b>Перечень вопросов</b>   |

|   |          |  |
|---|----------|--|
| Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;   |          | 1.Перечислить теории мотивации справедливости и их использовании в управлении организационным поведением.<br>2.Назвать процессы развития коллектива (малой группы) и создание команды.<br>3.Перечислить основные модели организационного поведения, их достоинства и недостатки.   |
|   | ОПК-2-У2 | <b>Перечень вопросов</b><br>1.Перечислить теории мотивации Герцберга и ее использование в проектировании организационного поведения.<br>2.Охарактеризовать стили управления по Блейку-Маутону. Использование «решетки Блейка-Маутона» для оценки деятельности менеджера.<br>3.Изучить формирование имиджевого поведения сотрудников фирмы. |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | ПК-4-У1  | <b>Перечень вопросов</b><br>1.Охарактеризовать теорию мотивация Портера-Лоулера и ее использование в проектировании организационного поведения.<br>2.Назвать лидерство: основные подходы и влияние на поведение людей в организации.<br>3. Определить влияние культуры организации на организационное поведение.                           |
|   | ПК-4-У2  | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Охарактеризовать мотивацию ожидания и ее роль в формировании организационном поведении.<br>2.Изучить удовлетворенность трудом и мотивация сотрудников.<br>3.Назвать психологический контракт. Его значение. Соотношение с юридическим контрактом.   |

### Задания для оценки владений, навыков к экзамену

| Формируемая компетенция  | Код результата обучения | Задание   |
|--|-------------------------|---|
| <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; | УК-2 – В1               | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Проанализировать традиционную теорию мотивации по Маслоу и ее применимость в формировании организационного поведения.<br>2.Охарактеризовать руководство и лидерство. Соотношение. Сходство и различия. Влияние на поведение сотрудников.<br>3.Оценить роль человека в организации. Формальные и неформальные системы ролей. Их влияние на поведение сотрудников. |
|  | УК-2 – В2               | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Определить мотивацию по МакКлелланду: факторы и формы организационного поведения, обусловленные ими.<br>2. Охарактеризовать адаптацию нового сотрудника к организации.<br>3.Определить статус человека в организации. Использование статуса как фактора, влияющего на организационное поведение.   |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;  | ОПК-2-В1                | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Охарактеризовать теорию мотивации Альдерфера: ее особенности и влияние на формирование поведения сотрудника.<br>2.Определить особенности взаимовлияния сотрудника и коллектива. (Личность и группа).<br>3.Оценить подходы и методы формирования культуры подразделения, организации.   |
|  | ОПК-2-В2                | <b>Перечень вопросов</b><br>1.Проанализировать управление через постановку целей: возможности применения и управления организационным поведением.<br>2.Охарактеризовать коммуникацию в организации и поведение  |



|   |         |  |
|---|---------|--|
|   |         | сотрудников.<br>3.Оценить организацию как социальная система: влияние на организационное поведение   |
| <b>ПК-4</b><br>Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства | ПК-4-В1 | <b>Перечень вопросов</b><br>1. Перечислить основные формы стимулирования и их воздействие на поведение сотрудников.<br>2.Определить виды власти и влияния, их достоинства и недостатки.<br>3.Охарактеризовать создание конструктивных конфликтов в организации. Динамика конструктивных конфликтов |
|   | ПК-4-В2 | <b>Перечень вопросов</b><br>1.Определить роль информации в процессе управления.<br>2.Дать классификацию управленческой информации.<br>3.Назвать требования, предъявляемые к информации   |

### Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

|                             | Критерии оценивания   | Итоговая оценка               |
|-----------------------------|---|-------------------------------|
| Уровень 1.<br>Недостаточный | Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий                                       | Неудовлетворительно/незачтено |
| Уровень 2.<br>Базовый       | Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач                       | Удовлетворительно/зачтено     |
| Уровень 3.<br>Повышенный    | Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач | Хорошо/зачтено                |
| Уровень 4.<br>Продвинутый   | Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения                       | Отлично/зачтено               |

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

### 8.1.Основная учебная литература

1. Киседобрев В.П., Кострюкова О.Н., Киседобрев А.В. Менеджмент в туризме: учебник для бакалавриата. – М.: ИНФРА-М, 2016.
2. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2016.
3. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: учеб. пособие для вузов. – М.: Форум, 2017.
4. Мескон М. Основы менеджмента. Пер. с англ. и ред. О.И. Медведь. Изд-во: Вильямс, 2018. – 672с.
2. Новиков. В.С. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / В.С. Новиков. - 2017, М.: Академия ИЦ - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).
3. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма. Изд-во:

НИЦ ИНФРА –М, 2018.-176с.

4. Севастьянова С.Я. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства. Изд-во: КноРус, 2019. – 256с.

5. Кнышова Е.Н., Белозёрова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие для ву-зов. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2019.

6. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело: учеб. пособие для вузов. – М.: Академия, 2017.

7. Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2019.

## 8.2. Дополнительная учебная литература

1. Герчикова И.Н. менеджмент. Практикум. Изд-во: Юнити-Дана, 2012г. – 799с.

2. Горемыкин В.А. Планирование предприятия. Изд-во: Юрайт, 2014г. – 696с.

3. Грибов В.Д. Инновационный менеджмент. Изд-во: ИНФРА-М, 2013г. – 311с.

4. Зайцева. Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. - 1-е изд. - 2015, М. : Академия ИЦ - (ВПО).

5. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. Изд-во: Магистр: Инфра-М, 2016 – 575с.

6. Жуков. А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник / А.А. Жуков. - 2-е изд., стер. - 2014, М.: Академия ИЦ - (Высшее профессиональное образование. Туризм. Бакалавриат).

7. Брашнов Т.Г. Гостиничный сервис и туризм. Изд-во: Альфа-М, 2012г. -224с.

8. Переверзев М.П., Косцов Т.В. Менеджмент в сфере культуры и искусства: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: ИНФРА-М, 2015.

9. Зайцева Н.А., Ларионова А.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учебное пособие для бакалавриата. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2016.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

|   |  |
|---|--|
| <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a>               | Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"  |
| <a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a>                   | «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)   |
| <a href="http://www.portal.gersen.ru">http://www.portal.gersen.ru</a> | Сайт Электронной библиотеки Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена «Гуманитарные технологии в социальной сфере». Раздел «Методология и наука» |
| <a href="http://elibrary.rsl.ru/">http://elibrary.rsl.ru/</a>         | Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)   |
| <a href="http://www.gumer.info">www.gumer.info</a>                    | Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА   |
| <a href="http://www.jurnal.org/">http://www.jurnal.org/</a>           | Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов   |
| <a href="http://www.moluch.ru/">http://www.moluch.ru/</a>             | Сайт журнала «Молодой учёный»  |

## 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без

уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

### **10.1. Работа на лекции.**

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных философских проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим дисциплину, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

### **10.2. Работа с конспектом лекций.**

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

### **10.3. Выполнение практических работ.**

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;

- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

#### **10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.**

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объем работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:  
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.

##### 5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

### **10.5. Разработка электронной презентации.**

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;

- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);

- основная часть (не более 10 слайдов);

- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;

- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

-списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

#### **10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.**

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие

условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

### **10.7. Методические рекомендации по оформлению курсовых работ.**

Курсовая работа имеет целью закрепление знаний, полученных при изучении дисциплины, на основе углубленной самостоятельной проработки научной и специальной литературы, критического анализа фактических данных по исследуемой проблеме. Тема работы выбирается обучающимся самостоятельно.

#### Общие требования:

Курсовая работа – это завершающий этап усвоения обучающимся соответствующей дисциплины или отдельного ее раздела. Она представляет собой научно-исследовательскую разработку по отдельной теме данной дисциплины.

Поэтому основными требованиями к ее содержанию является исследовательско-аналитический характер, конкретность, логичность, самостоятельность написания и качество оформления.

В результате написания курсовой работы, обучающийся должен показать:

- прочные теоретические знания по избранной теме;
- навыки получения, изучения и обработки (анализа) статистической и иной информации;
- способность к критической оценке и разностороннему рассмотрению затрагиваемых проблем функционирования объектов сервиса;
- умение увязывать вопросы теории с практикой функционирования объектов сервиса;
- умение качественного оформления курсовой работы.

Общий объем курсовой работы 25-30 страниц, оформленных 14 шрифтом TimeNewRoman через 1,5 интервала.

#### Требования к структурным элементам работы:

Структурными элементами курсовой работы являются:

- титульный лист (первая страница, не нумеруется);
- содержание (вторая страница, нумеруется, далее нумеруются все);
- введение;
- основная часть (две главы);
- заключение;
- список использованной литературы (не менее 12-15 источников);
- приложения.

Введение (1-2 страницы) содержит:

- актуальность темы (2-3 абзаца);

- цель работы;
- задачи работы (определяются целью работы);
- методическая и методологическая основы курсовой работы (основные теории, авторы);

- краткая характеристика работы (*Пример:* «Работа состоит из введения, двух глав, выводов и предложений, списка литературы, приложений. Общее количество страниц —25 (без учета приложений). Список литературы насчитывает 22 наименования. Количество рисунков—4, таблиц —5, приложений —3».);

- краткое описание глав работы (*Пример:* «Первая глава курсовой работы «Теоретические основы исследования и прогнозирования объектов системы сервисной деятельности» посвящена...»).

Главы курсовой работы:

- первая глава (12-14 страниц) - теоретический обзор исследуемой проблемы. При написании используются литературные источники. В тексте обязательно должны присутствовать ссылки на использованные источники (не менее 1-2 на страницу);

- вторая глава (12-14 страниц) - практические расчеты и текстовый материал пути, методы совершенствования и международный опыт по исследуемой проблеме.

Делаются на основе существующей статистической, аналитической информации, полученной из открытых источников или действующих предприятий сервисной деятельности;

- каждая глава должна оканчиваться выводом (*Пример:* «Исследовав виды услуг, можно сделать вывод о том, что...»).

Заключение (1-2 страницы):

- краткие итоги курсовой работы, содержащие выводы из всех глав (с соответствующей литературной правкой материала);

Список литературы:

- список литературы должен насчитывать 20-25 наименований.

Пример правильного оформления:

1. Попов Л. А. Козлов Д. А. *Методы прогнозирования в индустрии гостеприимства: Учебное пособие. М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2010.*

2. Козлов Д.А. *Автоматизация гостиничного предприятия. Micros Fidelio Front Office 7.0: Учебное пособие. М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2009.*

Приложения:

- в раздел приложений выносятся все таблицы, графики, схемы и прочие объекты, не уместяющиеся на одной странице в тексте курсовой работы.

Требования к оформлению курсовой работы

Поля: левое —3 см., правое —1,5 см., нижнее и верхнее —по 2 см.

Нумерация страниц — справа, снизу. Текст работы печатается через 1,5 интервала TimesNewRoman 14 пунктов. Абзацный отступ — 1,25. Выравнивание — по ширине. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, цветной шрифт в тексте НЕ используются.

Названия глав пишутся посередине, жирным шрифтом. Главы нумеруются римскими цифрами: I, II.

Рисунки оформляются следующим образом:

- нумерация рисунков сквозная по всей работе;
- рисунок располагается по центру;
- отступ между рисунком и названием рисунка;
- название рисунка по центру.

Таблицы оформляются следующим образом:

- название таблицы по центру, жирный шрифт;
- нумерация таблиц сквозная по всей работе;
- прописывается название колонок, номера колонок.



**11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.**

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

|  |  |
|--|--|
| Лицензионное программно-информационное обеспечение | Microsoft Windows,<br>Microsoft Office,<br>Google Chrome,<br>Kaspersky Endpoint Security   |
| Современные профессиональные базы данных           | 1. Консультант+<br>2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».  |
| Информационные справочные системы                  | 1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии»<br>2. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)<br>3. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)<br>4. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)<br>5. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа) |

**12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

*Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений*

|  |
|--|
| № 503 Кабинет управленческих дисциплин,<br>учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа<br>- доска<br>- стол преподавателя<br>- кресло для преподавателя |
|--|

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- трибуна</li> <li>- комплекты учебной мебели</li> <li>- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер</li> <li>- учебно-наглядные пособия</li> </ul> <p>Программное обеспечение:<br/> Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),<br/> Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>   |
| <p>№ 503 Кабинет управленческих дисциплин,<br/> учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля<br/> и промежуточной аттестации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доска</li> <li>- стол преподавателя</li> <li>- кресло для преподавателя</li> <li>- трибуна</li> <li>- комплекты учебной мебели</li> <li>- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер</li> <li>- учебно-наглядные пособия</li> </ul> <p>Программное обеспечение:<br/> Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),<br/> Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p> |
| <p>№ 404, 511</p> <p>Помещения для самостоятельной работы и курсового проектирования (выполнения<br/> курсовых работ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплекты учебной мебели</li> <li>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную<br/> информационно-образовательную среду</li> </ul> <p>Программное обеспечение:<br/> Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),<br/> Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),<br/> Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022<br/> года).</p>                    |
| <p>№ 404</p> <p>Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплекты учебной мебели;</li> <li>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную<br/> информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.</li> </ul> <p>Программное обеспечение:<br/> Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),<br/> Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),<br/> Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),<br/> Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022<br/> года).</p>                                   |
| <p>№ 401</p> <p>Актальный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специализированные кресла для актовых залов</li> </ul>  |

- сцена
- трибуна
- экран
- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории
- компьютер
- демонстрационное оборудование и аудиосистема
- микрофоны

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 515

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

- стеллажи

- учебное оборудование

**Разработчик: Соломина И.Ю. к.ф.н.**