

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт международных отношений  
Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



подписано электронно-цифровой подписью

## Программа дисциплины

Менеджмент в туристской индустрии Б1.О.10

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

**Автор(ы): Галимова Л.И.**

**Рецензент(ы): Валеев Р.М.**

### СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Валеев Р. М.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от "\_\_\_\_" 20\_\_ г.

Учебно-методическая комиссия Института международных отношений (отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия):

Протокол заседания УМК № \_\_\_\_ от "\_\_\_\_" 20\_\_ г.

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
  - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Галимова Л.И. (Кафедра всемирного культурного наследия, отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия),  
leysan.abinova@mail.ru

### **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен знать:

- о современных подходах к организации эффективного менеджмента;
- принципы, функции и методы организации эффективного труда в рамках производственного коллектива;
- о современных системах и структуре управления, стилях руководства;
- о личности, власти и влиянии, факторах формирующих авторитет современного менеджера в туризме;
- о системе организации туризма и гостеприимства с учетом опыта и знаний отечественных и зарубежных специалистов по эффективному применению управлеченческих решений в соответствии с технологией международных стандартов организации путешествий и размещения внутренних и внешних туристов.

Должен уметь:

- составить план работы организации;
- применять методики производственно-технологической и социально-экономической оценки предприятий;
- решать типичные задачи по постановке проблем организационной среды;
- соединять разнородную управленческую информацию в единое целое;
- создавать простейшие системы и структуры управления в предполагаемых формах бизнеса.

Должен владеть:

практическими навыками управления коллективом предприятия

Должен демонстрировать способность и готовность:

- анализировать внешнюю и внутреннюю среду туристского предприятия,
- осуществлять контроль за работой кадров,
- решать организационные задачи, стоящие перед коллективом.
- управлять коллективом предприятия

### **2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования**

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.О.10 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм (Международный туризм)" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 3 курсе в 5 семестре.

### **3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 48 часа(ов), в том числе лекции - 24 часа(ов), практические занятия - 24 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 60 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 5 семестре.

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Особенности туристских предприятий как объектов управления. Основные этапы развития менеджмента. Зарубежный опыт менеджмента.	5	4	2	0	10
2.	Тема 2. Специфика менеджмента в сфере туризма Система и структура управления туризмом	5	4	4	0	10
3.	Тема 3. Функции, принципы, методы менеджмента в туризме	5	4	4	0	10
4.	Тема 4. Корпоративный менеджмент, качество и работа современного менеджера. Стиль руководства туристической фирмой. Лидерство: сущность и теории	5	4	4	0	10
5.	Тема 5. Мотивация труда сотрудников организации туризма. Контроль как функция менеджмента	5	4	4	0	10
6.	Тема 6. Управление процессами труда в туризме. Эффективность менеджмента в туризме	5	4	6	0	10
	Итого		24	24	0	60

**4.2 Содержание дисциплины**

**Тема 1. Особенности туристских предприятий как объектов управления. Основные этапы развития менеджмента. Зарубежный опыт менеджмента.**

Основные понятия и управленические категории туризма. Определение туризма. Типы туристов. Виды и формы туризма. Туристское предложение. Основные этапы развития менеджмента. Условия и предпосылки возникновения менеджмента в туризме. Первый (древний) период. Индустриальный период развития менеджмента (1800 - 1917 гг.). Период синтезации менеджмента в туризме (развитие и подъем туризма в 1918 - 1990 гг.). Период распада централизованной системы управления туризмом (с 1990 г. по настоящее время). Особенности туризма как объекта управления. Процессы глобализации в международном туризме и налаживание взаимовыгодного сотрудничества. Транснациональные корпорации на рынке международного туризма. Влияние туристских ТНК на национальную экономику. Роль и значение деятельности Всемирной туристской организации (ВТО) на международный и национальный туризм. Международные стандарты путешествий и гостеприимства. Особенности управления международным туризмом в США, Японии, Западной Европе. Контрагенты и схемы работы зарубежного туроператора с ними (преимущества и недостатки). Характеристики деятельности российского туроператора, занимающегося выездным туризмом. Идентификация поставщиков туруслуг. Критерии оценки потенциальных партнеров. Особенности работы с meet-компанией. Необходимые реквизиты договоров. Основные характеристики американского менеджмента. Особенности японского менеджмента. Европейский менеджмент.

**Тема 2. Специфика менеджмента в сфере туризма Система и структура управления туризмом**

Традиционный, системный, процессный и ситуационные подходы современной школы менеджмента. Общие принципы управления: научной обоснованности и применимости, интеграции и ориентации на ценности, централизации и децентрализации, иерархичности и коллегиальности. Частные принципы управления (разделение труда, власть, дисциплина и единство распорядительства, руководство и подчинение интересов, вознаграждение и порядок, равенство и инициатива, стабильность персонала и корпоративный дух).

Особенности общего управления предприятием сферы туризма. Организация социально-культурного сервиса и менеджмент (hard+soft, неосязаемость, неразрывность, несохраняемость, непостоянство услуги). Понятие, виды и формы туризма. Рыночная модель социально-экономической системы туризма. Типы туристов. Туристский регион. Туристское предложение, его составляющие. Особенности туризма как объекта управления.

Организация управления туристским комплексом за рубежом, возможность ее использования в России.

Организации управления индустрией туризма в России. Классификация туристских предприятий.

Технология менеджмента и функции управления. Функции управления организацией. Общие функции предприятия. Функция администрирования. Анализ функций управления. Проектирование работы. Концепция проектирования работы. Анализ работы. Параметры работы. Восприятие содержания работы. Технология и проектирование работы. Модели проектирования работы. Построение работы. Расширение масштаба работы. Ротация работы. Обогащение работы. Модель социотехнической системы. Выбор модели проектирования работы. Организационное решение как выбор альтернатив. Прогнозирование и планирование как основная функция менеджмента. Принятие и реализация управленческих решений. Структура управления и механизм стимулирования. Оценка и контроль принятых решений. Этапы, виды и правила контроля. Корректировка целей и задач.

### **Тема 3. Функции, принципы, методы менеджмента в туризме**

Основные принципы менеджмента (по Файолю).

Методы менеджмента: экономические, социально-психологические, организационно-распорядительные (административные

Функции управления как вид деятельности. Функция планирования. Виды и формы планов.

Бизнес-планирование. Организаторская функция. Горизонтальное разделение труда. Департаментализация.

### **Тема 4. Корпоративный менеджмент, качество и работа современного менеджера. Стиль руководства туристической фирмой. Лидерство: сущность и теории**

Сущность понятия "менеджер". Эффективное руководство корпорацией и функции менеджера. Культура управленческого труда (потенциал, взаимозависимость, свобода действий). Распределение полномочий, делегирование прав и ответственности. Модель современного менеджера: критерии-требования к современному менеджеру. Понятие власти и ее основы. Должностная и личная власть (принуждение и вознаграждение, экспертная, эталонная и законная власть). Бауэллс власти, власть и партнерство. Коллектив, группа и групповая динамика. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Специфика влияния: эмоциональное и рассудочное влияние. Способы положительного влияния. Лидерство и авторитет менеджера. Основные виды управления. Понятие стиля и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства. Сравнительная характеристика авторитарного, демократического и либерального стилей руководства. Эффективность различных стилей работы руководителя. Управленческая решетка.

### **Тема 5. Мотивация труда сотрудников организации туризма. Контроль как функция менеджмента**

Мотивация как функция менеджмента

Первоначальные концепции мотивации. Первичные и вторичные потребности. Внутренние и внешние вознаграждения. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории Мотивация как функция менеджмента

Первоначальные концепции мотивации. Первичные и вторичные потребности. Внутренние и внешние вознаграждения. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации.

Контроль как функция менеджмента

Сущность и смысл контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. Этапы процесса контроля. Поведенческие аспекты контроля. Характеристики и рекомендации по проведению эффективного контроля. Понятие структуры управления туристским предприятием.

### **Тема 6. Управление процессами труда в туризме. Эффективность менеджмента в туризме**

Профессиональная адаптация и деловая карьера на предприятии. Содержание и особенности управленческого труда в туризме. Основные направления рациональной организации труда. Управление трудовыми процессами посредством состязательности. Культура управленческого труда (потенциал, взаимозависимость, свобода действий). Должностная и личная власть (принуждение и вознаграждение, экспертная, эталонная и законная власть). Делегирование, ответственность и полномочия. Причины и последствия конфликтов в организации. Уровни конфликта в организации. Структурные методы управления конфликтом. Способы разрешения конфликтных ситуаций (структурные и межличностные стили). Управление конфликтами и стрессами. Природа и причины стресса. Управление организационными изменениями.

Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Проектирование организационных структур. Функциональная структура туристского предприятия. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления. Виды организационных структур управления сервисным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия. Сущность и виды управленческих решений. Подходы к принятию решений. Этапы рационального решения проблемы. Факторы, влияющие на процесс принятия решения. Модели и методы принятия управленческих решений

Понятие и типы моделей. Процесс построения модели. Теория игр. Модель теории очередей. Модель линейного программирования. Имитационное моделирование. Методы принятия решений. Количественные и качественные методы прогнозирования.

Понятие эффективности менеджмента туризма. Экономическая эффективность менеджмента в туризме. Характеристика расходов посетителей в стране пребывания. Измерение экономической эффективности туризма. Определение издержек, связанных с туризмом. Планирование прибыли компании. Источники прибыли в туризме. Факторы роста прибыли. Современная концепция управления жизненным циклом продукта. Проблемы эффективного планирования туристского продукта. Маркетинговое планирование рынка туристских товаров. Формирование каналов сбыта туристских услуг. Физическая продажа: забытая граница дохода. Социальная эффективность менеджмента туризма. Формирование эффективной организационной структуры туризма и эффективность управленческих решений. Эффективность управления персоналом туристской фирмы. Стратегии развития бизнеса на базе новых технологий. Исследования и разработки (R&D) в развитии мирового туристского бизнеса.

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996н/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Положение от 24 декабря 2015 г. № 0.1.1.67-06/265/15 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
------	----------------	-------------------------	---------------------------

#### Семестр 5

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Устный опрос	ОПК-2	1. Особенности туристских предприятий как объектов управления. Основные этапы развития менеджмента. Зарубежный опыт менеджмента. 2. Специфика менеджмента в сфере туризма Система и структура управления туризмом 4. Корпоративный менеджмент, качество и работа современного менеджера. Стиль руководства туристической фирмой. Лидерство: сущность и теории 6. Управление процессами труда в туризме. Эффективность менеджмента в туризме
2	Контрольная работа	УК-3 , ОПК-2	5. Мотивация труда сотрудников организации туризма. Контроль как функция менеджмента
3	Письменная работа	УК-3	3. Функции, принципы, методы менеджмента в туризме
	<b>Зачет</b>		

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

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап	
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.		
<b>Семестр 5</b>						
<b>Текущий контроль</b>						
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1	
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	2	

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
<b>Зачтено</b>		<b>Не зачтено</b>			
<b>Зачет</b>	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

### 6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### Семестр 5

##### Текущий контроль

###### 1. Устный опрос

Темы 1, 2, 4, 6

Тема 1

1. Назовите специфические особенности туризма как объекта управления.
2. Дайте определение туристской индустрии.
3. Какие основные цели в своей деятельности преследуют частные туристские предприятия и фирмы?
4. Почему нельзя объективно оценить деятельность туристских организаций?
5. С кем приходится сотрудничать туристским предприятиям при осуществлении своей деятельности?
6. Какого рода противоречия могут возникать между субъектами хозяйствования, работающими в сфере туризма?
7. Перечислите органы государственного управления, которые могут оказывать сильное влияние на деятельность туристских фирм.
8. В чем заключается специфика туристского продукта?
9. Что означает неосязаемость туристских услуг?
10. Что означает изменчивость туристских услуг?
11. Почему туристская услуга неотделима от источника формирования?
12. Что означает такая характеристика турпродукта как неспособность услуги к хранению?
13. Как можно объяснить ?непервичность? туристских услуг?
14. В чем заключается уникальность туристской услуги?
15. На какие сферы человеческой деятельности оказывает влияние туризм?
16. Какие проблемы для местных жителей могут создавать туристы в местах отдыха?
17. В силу каких причин спрос на туристские услуги неоднороден?
18. Какие факторы определяют спрос на туристские услуги?
19. Что означает такая особенность туризма как комплексность туристских услуг?
20. Под воздействием каких факторов формируется сезонность туристских услуг?

Тема 2

1. Сформулируйте определение организационной структуры управления.
2. Назовите элементы организационной структуры туристского предприятия.
3. Какие виды связей существуют между элементами структуры управления?
4. Назовите традиционные типы организационных структур управления предприятием.

5. Дайте характеристику линейной структуры управления.
6. Охарактеризуйте функциональную структуру управления.
7. Назовите преимущества и недостатки линейно-функциональной структуры управления.
8. Почему крупные корпорации, как правило, организованы в дивизиональные структуры?
9. Назовите основные виды новых форм адаптивных структур.
10. Охарактеризуйте проектную структуру управления.
11. Какую реструктуризацию необходимо провести, чтобы преобразовать линейно-функциональную организационную структуру в проектную?
12. В чем отличие матричной структуры от проектной?
13. Назовите отличительные особенности формальной и неформальной структуры организации.
14. Перечислите основные факторы, влияющие на выбор организационной структуры управления при ее проектировании.
15. Какие задачи решаются в процессе проектирования структуры управления туристским предприятием?
16. Назовите принципы, положенные в основу проектирования организационных структур.

#### Тема 3

1. Сформулируйте определение функций управления туристским предприятием.
2. Сформулируйте сущность и содержание функции планирования.
3. Перечислите основные задачи планирования.
4. Приведите основные виды планов, разрабатываемых в туристской компании.
5. Назовите этапы стратегического планирования.
6. Чем отличаются тактические планы от оперативных?
7. Сформулируйте сущность функции организации.
8. Раскройте понятие ?централизация? и ?децентрализация?.
9. Дайте определение и поясните сущность функции мотивации.
10. Назовите основные теории мотивации и приведите их классификацию.
11. Дайте характеристику содержательных теорий мотивации.
12. Дайте характеристику процессуальных теорий мотивации.
13. Опишите иерархию потребностей по Маслоу.
14. Приведите основные элементы теории Мак-Келлланда.
15. Поясните основные положения двухфакторной теории Герцберга.
16. Сформулируйте основные положения теории ожиданий и теории справедливости.
17. Опишите комплексную модель Портера-Лоулера.
18. Дайте определение функции контроля.
19. Назовите основные виды контроля.
20. Приведите организационные приемы и формы контроля, используемые в практике.
21. Назовите основные условия (требования) эффективного контроля.
22. В чем суть системы ?Контроллинга??
23. Дайте определение и поясните сущность принципов управления.
24. Назовите важнейшие принципы менеджмента.
25. Как вы понимаете принцип ?оптимальное сочетание централизации и децентрализации??
26. Назовите современные принципы менеджмента, предусматривающие повышение роли персонала в управлении?

#### Тема 4

1. Сформулируйте определение лидерства.
2. Назовите отличия между лидером и менеджером.
3. Дайте определение стиля руководства.
4. Перечислите три подхода к формированию теории лидерства.
5. Сформулируйте концепцию подхода с позиций личных качеств.
6. Поясните в чем суть поведенческого подхода.
7. Поясните концепцию ситуационного подхода.
8. Приведите традиционную классификацию стилей руководства.
9. Дайте краткое описание стилей поведения авторитарного и демократического руководителей.
10. Опишите управленческую решетку Блэйка и Мутон.
11. Назовите и опишите три дополнительных типа управления.
12. Назовите основные ситуационные модели эффективного руководства.
13. Приведите описание ситуационной модели Фидлера.
14. Назовите основные положения модели Митчела-Хауса ?Путь ? цель?.
15. Дайте описание ситуационной модели Херси и Бланшара.
16. Поясните стили руководства, модели принятия решений Врума ? Йетона, которые могут быть использованы руководителем.

#### Тема 5

Процессуальные теории мотиваций.

Использование теорий мотиваций для стимулирования труда сотрудников.

Оценка эффективности инноваций.

Внутренние переменные организации и их характеристика.

Макросреда организации и ее учет в работе сервиса и туризма.

Риск - менеджмент в условиях неопределенности.

Модели, формы и организация делового общения.

Психология общения.

Деловое совещание и повышение его эффективности.

Деловые переговоры и их результативность.

Природа и причины конфликтов и стрессов.

Методы разрешения конфликтов в организации.

## 2. Контрольная работа

Тема 5

Тема 2. Система и структура управления туризмом

1. Опишите отношения субординации в известной вам туристской фирме. Покажите как строятся горизонтальные и вертикальные отношения. Какие изменения происходят в функциях менеджера и его навыках по мере продвижения по иерархической лестнице.

2. ?Некоторые аспекты функциональной структуры имеют место в любой организации?. Согласны ли вы с этим утверждением? Обоснуйте свою точку зрения.

3. Разработайте вариант линейно-функциональной структуры управления для известной вам туристской фирмы. Поясните какие виды деятельности будут выполняться линейными подразделениями, а какие функциональными.

4. Спроектируйте матричную организационную структуру туристского предприятия и поясните, чем она отличается от традиционных структур иерархического типа.

5. Как вы представляете формальную и неформальную организации? В чем их принципиальные отличия?

Оказывает ли неформальная организация воздействие на формальную структуру управления? Если ?да?, то раскройте механизм такого воздействия.

6. Туристическая компания ?Carnival Cruise Lines? организует морские круизы для клиентов со средним достатком. Фирма, владеющая десятью судами, не предлагает роскошных круизов, а работает по принципу ?много туристов / низкая цена?. Какую организационную структуру вы рекомендовали бы иметь туристской компании? Обсудите этот вопрос с коллегами и спроектируйте для компании соответствующую организационную структуру управления.

Тема 3. Функции, принципы, методы менеджмента в туризме

1 вариант

1. Назовите основные функции менеджмента. В чем, по-вашему мнению, состоит их сходство. Взаимосвязаны ли они? Может ли высокий уровень исполнения одной из них определять успех и в остальных? Если ?да?, то каким образом?

2. Какие из функций имеют, на ваш взгляд, наиболее важное значение для туристской фирмы? Подискутируйте с коллегами на эту тему.

3. Процесс стратегического планирования туристской компании включает восемь основных этапов, осуществляемых в определенной последовательности. Выделите эти 8 этапов из 13 предложенных и поставьте номер очередности каждому из них.

Выбор вариантов плана.

Сбор необходимой информации.

Выбор стратегии (способов и путей достижения целей).

Формирование целей и задач.

Анализ внутренней среды.

Разработка планов (программ).

Контроль и оценка результатов.

Анализ внешней среды.

Определение этапов, сроков и исполнителей.

Определение миссии.

Доведение плана до исполнителей.

Реализация планов (программ).

Документальное оформление стратегического плана.

4. Сформулируйте миссию известной вам туристской фирмы и дайте обоснование своего подхода.

5. Проведите SWOT ? анализ для известной вам турфирмы или своего университета.

6. Один известный теоретик в области менеджмента высказал предположение, что временные рамки (горизонты) всех стратегических планов уменьшаются в силу высокой изменчивости (непостоянства) внешней среды. Согласны ли вы с этой точкой зрения? Обсудите с коллегами этот вопрос.

7. Назовите виды плановых документов в туристской фирме, покажите их роль и связь между ними.

8. План работы турфирмы может включать несколько разделов:

Организационная деятельность.

Производственная деятельность.

Маркетинговая деятельность.

Финансовая работа.

Хозяйственная работа.

Мероприятия социального характера.

Используя образец формы плана (табл. 5.2), разработайте примерный план (придумайте 3 ? 4 пункта для каждого раздела) турфирмы на полугодие.

9. При подготовке к важным мероприятиям и составлении соответствующих рабочих планов по их проведению рекомендуется соблюдать определенную последовательность действий. Процесс выполнения практического задания включает несколько этапов.

Этап 1 Этап 2 Этап 3 Этап 4 Этап 5

Мероприятия Ваш порядок Порядок группы Эталон Разница между индивидуальным решением и эталоном  
Разница между групповым решением и эталоном

1 2 3 4 5

А. Составить описание работ

Б. Определить задачи мероприятия

В. Разработать план действий

Г. Собрать информацию, имеющую отношение к мероприятию

Д. Создать организационную структуру управления мероприятием (оргкомитет)

Е. Распределить обязанности (полномочия) между членами оргкомитета

Ж. Наметить критерии успешного проведения мероприятия

З. Подобрать людей для проведения работ

И. Составить контракт (договоры) о сотрудничестве со спонсорами (партнерами)

К. Составить смету расходов

Л. Провести переговоры со спонсорами (партнерами)

М. Провести инструктаж работников

Всего очков:

(индивидуальные очки) (командные очки)

Этап 1. Расположите предложенные ниже мероприятия в порядке очередности, поставив в колонке 1 соответствующий номер. Время выполнения индивидуального задания ? 15 минут.

Этап 2. После разделения студентов на группы (по 4 ? 5 чел.) и 20-минутного обсуждения в группах, процедура повторяется и заполняется колонка 2.

На третьем этапе с помощью преподавателя заполняется колонка 3 ? ?эталон?.

На четвертом этапе по каждому мероприятию подсчитывается разница между индивидуальным решением (колонка 1) и эталоном (колонка 3) и результат заносится в колонку 4.

На пятом этапе подсчитывается разница между групповым решением (колонка 2) и эталоном (колонка 3) и результат заносится в колонку 5.

Далее очки отдельно в колонке 4 и колонке 5 суммируются. Суммы очков (чем меньше, тем лучше) в колонках 4 и 5 позволяют определить аутсайдеров и победителей индивидуального и группового тестирования.

10. Используя образец формы плана (табл. 5.2), составьте примерный рабочий план подготовки турфирмы к участию в туристской выставке.

11. Охарактеризуйте цели, содержание и результаты выполнения функции организации в турфирме. Обоснуйте важность создания системы управления турфирмой.

12. Покажите важность мотивации в управлении коллективом турфирмы. Приведите общие рекомендации по использованию содержательных и процессуальных теорий мотивации.

13. Исследования показали, что учителя и медики оценивают свои зарплаты как весьма низкие. При всем этом при этом, однако, они продолжают работать. Объясните их поведение, используя двухфакторную модель Герцберга.

14. Сравните теории мотивации Маслоу с теориями Мак-Келланда и Герцберга. Выявите принципиальные различия.

15. Покажите важность контроля в управлении турфирмой. Как он соотносится с планированием, организацией и мотивацией? Приведите примеры ситуаций, когда контроль играет организующую и мобилизующую роль.

16. В каких случаях контроль может отрицательно воздействовать на деятельность сотрудников турфирмы.

Приведите примеры или назовите недопустимые формы контроля. Подискутируйте с коллегами на эту тему.

2 вариант

1. Охарактеризуйте административные методы менеджмента, применяемые для руководства коллективом известной вам турфирмы или другой организации. Приведите примеры их эффективного применения.

2. Какие методы управления турфирмой в сегодняшних условиях являются основными и какие вспомогательными? Обсудите с коллегами данный вопрос и обоснуйте свою позицию.

3. Какие из используемых руководителями турфирм методов относятся к жестким типам организационного воздействия, а какие к более мягким? В чем их отличие? От чего, на ваш взгляд, зависит их эффективность?

4. Назовите основные рычаги экономического воздействия на коллектив небольшой турфирмы. Почему в условиях рыночной экономики усиливается роль экономических методов?

5. Разработайте и предложите свою систему методов управления небольшой турфирмой, которые наиболее эффективны в нынешних условиях.
6. Согласны ли вы с утверждением, что:
  - а) экономические методы всегда приоритетны;
  - б) выбор методов менеджмента зависит от конкретной ситуации;
  - в) через административные методы реализуется функция организации;
  - г) методы менеджмента выбираются на основе принципов;
  - д) методы менеджмента выступают в качестве способов реализации принципов;
  - е) без знания системы методов менеджмента трудно добиться реализации целей и функций менеджмента;
  - ж) в условиях рыночной экономики можно управлять коллективом только с использованием экономических методов.

Обсудите с коллегами данные утверждения и высажите свою точку зрения.

тема: Управление процессами труда в туризме.

1. Объясните, в чем состоят отличия ситуаций, характеризующихся риском и неопределенностью? Опишите особенности процессов принятия решений в этих ситуациях.
2. Практикой менеджмента выработана общая технология процесса принятия и реализации управленческих решений. Вам предстоит из предложенных ниже действий (этапов) составить технологическую цепочку принятия и реализации решения. Поставьте номер очередности каждому из этапов.

- A. Определение разрешимости проблемы
  - Б. Оценка полноты и достоверности информации о проблеме
  - В. Документальное оформление решения
  - Г. Определение существования проблемы
  - Д. Выявление вариантов решения проблемы
  - Е. Оценка новизны проблемы
  - Ж. Контроль за исполнением решения
  - З. Установление возможных взаимосвязей с другими проблемами
  - И. Выбор решения
  - К. Формулирование цели (целей) принятия решения
  - Л. Анализ и оценка вариантов решения
  - М. Определение критериев для оценки альтернатив
  - Н. Составление плана реализации решения
  - О. Выявление причин возникновения проблемы
  - П. Формулирование ограничений принятия решения
  - Р. Подведение итогов выполнения решения
  - С. Доведение решения и плана его реализации до исполнителей
  - Т. Определение этапов, сроков и исполнителей решения
  - У. Организация выполнения решения
3. Прочтите ситуацию и ответьте на вопросы. ?Концерн ?Белинтурист? процветал до того периода, когда туристская отрасль столкнулась с серьезными трудностями, связанными с распадом СССР, а также рядом неблагоприятных внешних факторов: глобальный экономический спад, рост курса доллара, девальвация национальной валюты, инфляция, возросшая конкуренция со стороны частных туристских фирм?. В чем могла бы заключаться реакция руководства ?Белинтурист?? Какие ее решения могли бы способствовать выходу концерна из кризиса?

4. Назовите и прокомментируйте содержание двух важнейших (на ваш взгляд) управленческих решений, касающихся развития туризма в Республике Беларусь. Используя материал раздела 4 данной темы ?Требования к управленческим решениям?, оцените их качество и эффективность.

5. Одним из популярных методов принятия управленческих решений является ?мозговой штурм? (мозговая атака). На практике используются несколько методик (вариантов) проведения ?мозгового штурма?. С помощью одной из них вам предстоит определить пути решения одной из самых сложных проблем белорусского туризма ? проблемы повышения эффективности въездного туризма.

Технология проведения ?Мозгового штурма?:

- 1) разбиваемся на группы по 4 ? 5 чел.;
- 2) в течение 10 мин. набрасываем в свои тетради идеи и предложения по решению названной выше проблемы;
- 3) меняемся тетрадями в группах по часовой стрелке (через 6, 5, 4 и минуты) и дополняем записи ваших коллег ?свежими? идеями и предложениями;
- 4) после полного оборота тетрадей в группе, составляем на отдельном листе общий список предложений (идей);
- 5) вычеркиваем повторяющиеся, дублирующие друг друга предложения (идей);
- 6) обсуждаем в течение 15 мин. в каждой группе оставшиеся предложения (идей) и выбираем из них 8 ? 10 главных (важных, приемлемых, приоритетных);
- 7) выбираем (выделяем) из состава каждой группы по одному ? два эксперта для оценки отобранных предложений (идей);

- 8) после обсуждения в течение 10-15 минут эксперты отбирают и заносят на доску 10 ? 12 наиболее важных (приемлемых) на их взгляд предложений (идей);
- 9) все вместе оцениваем их в баллах (с помощью карточек или пальцев рук). При этом каждый участник мозгового штурма может использовать для оценки всего комплекса предложений (идей) ограниченное число баллов (например 10 ? 12). Он может использовать их для оценки как одного, так и нескольких предложений;
- 10) выделяем 3 ? 4 предложения (идей), набравшие наиболее большое количество баллов. Эти предложения (идеи) могут быть положены в основу управленческого решения или выступать в качестве альтернатив.

6. Используя предложения (альтернативы) по повышению эффективности въездного туризма, полученные в результате мозгового штурма (задание 5), подготовьте проект управленческого решения соответствующего органа управления.

Обсудите индивидуально подготовленные проекты решения в ?своих? подгруппах (4 ? 5 чел.) и выберите из них лучший.

Занесите отобранный проект решения на доску (или размножьте с помощью множительной техники) и проведите его публичную защиту в общей группе.

7. Прочтите ситуацию и примите решение. ?Вы руководитель отдела продаж (штат 9 чел.) в средней туристской компании. Ваш отдел пользуется хорошей репутацией. В отделе сложились хорошие взаимоотношения. Вместе с тем, общеотраслевой спад, новые ставки аренды помещений, заставляют пойти на серьезные сокращения штата турфирмы. Фирму возглавил новый директор, который принял решение о создании новой структуры управления и сокращении штатов каждого отдела. Вам дали понять, что отделу придется расстаться с двумя работниками. Самый старший работник вашего отдела достиг пенсионного возраста, так что один кандидат на сокращение уже есть. Придется ликвидировать еще одно рабочее место, но возраст работников не может быть решающим фактором. Сотрудники внезапно стали соперниками в борьбе за оставшиеся места, и вы предвидите ужасные ее последствия для коллектива отдела, причем не только для тех, кому придется уйти из отдела, но и для ?теплых семейных? взаимоотношений тех, кто останется?.

Вам необходимо принять решение.

- а) Выбрать двух самых старших по возрасту?
- б) Выбрать двух человек, которые, как вы считаете, хуже других справляются с работой?
- в) Попытаться обойти правила. Обсудить ситуацию с коллективом отдела, возможно работники согласятся на уменьшение зарплаты с тем, чтобы никто не остался без работы?
- г) Передать полномочия по принятию решения самим работникам, что позволит сохранить ?семейную? атмосферу?

д) Что еще?

Тема 6

1. Дайте определение эффективности управления туризмом.
2. Назовите наиболее важные экономические показатели туристской деятельности.
3. Дайте характеристику расходов посетителей в стране пребывания.
4. Охарактеризуйте издержки, связанные с туризмом.
5. По каким показателям можно судить об эффективности управления туристской фирмой.
6. Назовите показатели, оценивающие конкурентоспособность туристской фирмы.
7. По каким показателям можно судить о социальной эффективности менеджмента.

### 3. Письменная работа

Тема 3

1. Структура информационных технологий социально-культурного туризма.
2. Специализированное программное обеспечение сферы туризма.
3. Классификация рисков. Понятие и виды предпринимательского риска.
4. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма.
5. Риск-менеджмент. Факторы, влияющие на уровень предпринимательского риска.
6. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика.
7. Природа и функции конфликта.
8. Конфликты с туристами: причины возникновения, методы преодоления.
9. Сущность и классификация управленческих решений.
0. Сущность и общая характеристика организационной структуры управления.1

### Зачет

Вопросы к зачету:

1. 1. Сущность и содержание понятия ?менеджмент?.
2. Основные функции и требования к современным менеджерам.
3. Основные этапы развития менеджмента.
4. Виды и функции менеджмента.
5. Условия и предпосылки возникновения менеджмента туризма.
6. Характеристика основных этапов развития менеджмента туризма.
7. Основные школы менеджмента. Школа научного управления.
8. Основные школы менеджмента. Административная (классическая) школа.

9. Основные школы менеджмента. Школа человеческих отношений и поведенческих наук.
10. Основные школы менеджмента. Количественная школа. Системный, процессный и ситуационный подходы.
11. Американская школа менеджмента.
12. Японская модель менеджмента.
13. Особенности туризма как объекта управления.
14. Организация управления туристским комплексом за рубежом.
15. Организация управления туристским комплексом в России.
16. Понятие цели и задач туристского предприятия.
17. Система целей и задач организации.
18. Функциональная структура туристского предприятия.
19. Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления.
20. Иерархические организационные структуры управления.
21. Органические организационные структуры управления.
22. Проектирование организационных структур.
23. Формальная и неформальная организации.
24. Понятие, значение и классификация коммуникаций.
25. Содержание, виды и принципы планирования.
26. Процесс планирования и виды планов.
27. Методы разработки планов.
28. Способы планирования. Стратегическое планирование. Текущее планирование.
29. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения.
30. Классификация управленческих решений.
31. Процесс и методы принятия решений.
32. Внешняя среда туристского бизнеса.
33. Внутренняя среда туристского бизнеса.
34. Модель современного менеджера.
35. Власть: основы власти, баланс власти.
36. Личное влияние: виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.
37. Лидерство и авторитет менеджера.
38. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.
39. Характеристика одномерных стилей управления.
40. Многомерные стили управления и управленческая решетка.
41. Смысъл понятия мотивация. Потребность, вознаграждение и их виды.
42. Первоначальные концепции мотивации.
43. Содержательные теории мотивации.
44. Процессуальные теории мотивации.
45. Система мотивации труда туристского предприятия.
46. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях турииндустрии.
47. Понятие, функции и концепция управления персоналом. Функции кадровой службы.
48. Разработка кадровой политики.
49. Профессиональное развитие персонала.
50. Сущность и задачи инновационного менеджмента. Основные этапы разработки инновационной политики турфирмы.
51. Структура информационных технологий социально-культурного туризма.
52. Специализированное программное обеспечение сферы туризма.
53. Классификация рисков. Понятие и виды предпринимательского риска.
54. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма.
55. Риск-менеджмент. Факторы, влияющие на уровень предпринимательского риска.
56. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика.
57. Природа и функции конфликта.
58. Конфликты с туристами: причины возникновения, методы преодоления.
59. Сущность и классификация управленческих решений.
60. Сущность и общая характеристика организационной структуры управления.

#### **6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 5</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	10
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	20
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	20
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

### 7.1 Основная литература:

Менеджмент в туристской индустрии [Электронный учебник] : учебник / Л.В. Баумгартен. ? М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. ? 236 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/976501>

Менеджмент в туристских организациях [Электронный учебник]: учеб. пособие / П.В. Большаник. ? М. : ИНФРА-М, 2018. ? 193 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ? [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a97eb45e68fc2.10836291](http://znanium.com/catalog/product/916092). - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/916092>

Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный учебник] : учеб. пособие / В.М. Пищулов. ? 3-е изд., перераб. и доп. ? М. : ИНФРА-М, 2017. ? 284 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ? [www.dx.doi.org/10.12737/24346](http://znanium.com/catalog/product/765602). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/765602>

### 7.2. Дополнительная литература:

Баумгартен Леонид Владимирович Менеджмент в туристской индустрии [Электронный учебник] : Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=536346>

Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный учебник] : учеб. пособие / В.М. Пищулов. ? 3-е изд., перераб. и доп. ? М. : ИНФРА-М, 2017. ? 284 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ? [www.dx.doi.org/10.12737/24346](http://znanium.com/catalog/product/765602). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/765602>

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Журнал практический менеджмент - <http://www.cfin.ru/index.shtml>  
народный бренд менеджер - <http://www.brandmanager.narod.ru/>  
федеральный образовательный портал - <http://www.ecsocman.edu.ru>  
электронный журнал по менеджменту - <http://www.tokarev.nnov.ru/mc-ma.htm>  
7 тонн менеджмента - <http://www.vernikov.ru>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Методические рекомендации при работе над конспектом на лекциях</p> <p>В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала.</p> <p>Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.</li> <li>□ Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.</li> <li>□ Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.</li> <li>□ В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.</li> <li>□ Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.</li> <li>□ В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.</li> </ul> <p>Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям</p> <p>Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.</p> <p>В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.</p>
практические занятия	<p>Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям</p> <p>Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.</p> <p>В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>Методические рекомендации по организации самостоятельной работы</p> <p>Самостоятельная работа (по В.И. Далю 'самостоятельный - человек, имеющий свои твердые убеждения') осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.</p> <p>Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.</p> <p>Самостоятельная работа выполняет ряд функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> развивающую;</li> <li><input type="checkbox"/> информационно-обучающую;</li> <li><input type="checkbox"/> ориентирующую и стимулирующую;</li> <li><input type="checkbox"/> воспитывающую;</li> <li><input type="checkbox"/> исследовательскую.</li> </ul> <p>Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;</li> <li>2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);</li> <li>3. Выполнение разноуровневых задач и заданий;</li> <li>4. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;</li> <li>5. Выполнение итоговой контрольной работы.</li> </ol> <p>Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.</p> <p>Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.</p>
устный опрос	<p>Методические рекомендации по устному опросу:</p> <p>Перечень требований к устному ответу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- раскрытие сущности проблемы;</li> <li>- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.</li> </ul> <p>Важнейшие требования к устным ответам студентов - самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них. Приводимые отвечающими примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения. Примеры из области наук, близких к будущей специальности студента, из сферы познания, обучения поощряются проверяющим. Ответ студента должен соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.</p>
контрольная работа	<p>Методические рекомендации по подготовке к контрольной работе</p> <p>В конце изучения некоторых тем проводится тематическая контрольная работа, которая является средством промежуточного контроля оценки знаний.</p> <p>Подготовка к ней заключается в повторении пройденного материала, а также в выполнении заданий для самостоятельной работы. Контрольная работа чаще всего проводится в письменной форме в виде оформления ответов на заданные вопросы по вариантам или ответов на индивидуальные вопросы. Написанная контрольная работа сдается преподавателю на проверку. По итогам проверки преподаватель выставляет обучающемуся промежуточные баллы и при необходимости рассматривает некоторые работы на практическом занятии.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
письменная работа	<p>Методические рекомендации по выполнению письменной работы  Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. К письменной работе преподаватель выносит несколько взаимосвязанных вопросов по одной или нескольким темам. Возможен вариант разбивки вопросов на варианты. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий. На следующем практическом занятии преподаватель выносит на обсуждение некоторые ответы студентов</p>
зачет	<p>Методические рекомендации к зачету  Проведение зачета по дисциплине направлено на комплексную проверку освоения дисциплины. Зачет проводится в устной или письменной форме по билетам или вопросам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Ответ записывается и сдается после зачета преподавателю. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. По данной дисциплине зачет проводится в устной форме. В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.</p> <p>Для зачёта:</p> <p>56 баллов и более - "зачтено".  55 баллов и менее - "не зачтено".</p> <p>Оценка выставляется преподавателем в зачетную книжку студента и зачетную ведомость, если студент допущен к экзаменационной сессии.</p>

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Освоение дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian

Браузер Mozilla Firefox

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Освоение дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

## **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки Международный туризм .