Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра «Экономика и управление»

Председатель Ученого Совета
Курганского филиала
ОУП ВО «АТиСО»
В.Г.Роговая
протокол № 5 от 28.01.14г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Менеджмент в туристской индустрии

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм. Профиль подготовки: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Форма обучения: очная

Цикл дисциплин: Б1.Б.13

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 5 /180

Вид учебной работы	Часы	Семестры							
		1 курс		2 курс		3 курс			
		1	2	3	4	5	6		
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	72					72			
Лекции	28					28			
Лабораторные работы	-					-			
Практические занятия:	44					44			
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)						-			
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	20 (28 %)					20			
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	72					72			
Курсовая работа: (КР)	+					+			
Курсовой проект: (КП)	-					-			
Контрольная работа	-					-			
Вид промежуточной аттестации (экзамен):	36					36			
Общая трудоемкость дисциплины	5/180					5/180			

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи с принятием ФГОС ВО 43.03.02. „Туризм"

Протокол заседания кафедры № 6 от «11» февраля 2016г.
Заведующий кафедрой
Будник А.В. /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на 2016-2017 учебный год в связи с изменением списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от «30» августа 2016г.
Заведующий кафедрой
Будник А.В /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от «_____»_____ 20_ г.
Заведующий кафедрой
_____/_____/

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.02 «Туризм»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:
Дудник Алексей Вячеславович /_____/

Программа утверждена на заседании кафедры «Экономика и управление»

Протокол № 6 «11» февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой
Дудник Алексей Вячеславович /_____/

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.Б.13

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» является базовой частью дисциплин по подготовке бакалавров по направлению «Туризм».

Курс менеджмента в туристской индустрии базируется на таких дисциплинах, как: «Экономика», «Психология», «Культурология», «Математическое моделирование», «Сервисная деятельность», «Организация туристской деятельности» и др.

Освоение менеджмента в туристской индустрии необходимо как предшествующее для следующих дисциплин: «Основы предпринимательской деятельности в туризме», «Маркетинг в туристской индустрии», «Этика делового общения» и др.

В результате освоения курса «Менеджмент в туристской индустрии» студент должен обладать знаниями, умениями и компетенциями в области управления туристической организацией.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины - формирование у студентов основополагающих знаний о формальных организациях в сфере туризма и управлении ими.

Задачи курса:

- обучить студентов теоретическим, методологическим, методическим основам управления организацией;
- привить навыки и умение анализировать ситуацию и среду функционирования организации;
- научить принимать эффективные управленческие решения.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: ОК – 4, ОК – 5, ОПК - 1, ПК – 7.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

ОК-4 «способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия»;

ОК-5 «способностью к самоорганизации и самообразованию»;

ОПК-1 «способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристического продукта»;

ПК-7 «способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг».

1) знать:

Индекс компетенции (ОК,ОПК, ПК)	**Образовательный результат** (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-1 ПК-7	Знать функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристского предприятия
ОК-4	Знать культуру и обычаи других народов
ОК-5	Знать основы самоменеджмента
ПК-7	Знать методы мониторинга рынка туристских услуг

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК,ОПК ПК)	**Образовательный результат** (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4 ОПК-1	Уметь организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом

	социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения
ОК-4	Уметь с терпимостью относиться к национальным, расовым, профессиональным различиям
ОК-5	Уметь критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения
ПК-7	Уметь использовать методы мониторинга рынка туристских услуг

3) <u>владеть:</u>

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	**Образовательный результат** (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-1	Владеть навыками менеджмента в туристской индустрии
ОК-4	Владеть способностью к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии
ОК-5	Владеть способностью к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии
ПК-7	Владеть методами мониторинга рынка туристских услуг

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных, общепрофессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции									
			Общекультурные (ОК)			общепрофессиональные(ОПК)			профессиональные(ПК)			Общее количество компетенций
Р1	**Методологические основы менеджмента**	**34**	**ОК-4 ОК-5**				**ОПК-1**		**ПК-7**			**0,94**
Т1.1	Природа и научная база менеджмента	12	ОК-5				ОПК-1					0,33
Т1.2	Система управления предприятием	10	ОК4									0, 28
Т1.3	Среда организации	12	ОК-4 ОК-5						ПК-7			0,33
Р2	**Функции менеджмента**	**58**	**ОК-4 ОК-5**				**ОПК-1**		**ПК-7**			**1,61**
Т2.1	Стратегический менеджмент и планирование	26	ОК-4						ПК-7			0,72
Т2.2	Организация как функция управления	14	ОК-4				ОПК-1					0,39
Т2.3	Мотивация в системе менеджмента	12	ОК-5									0,33
Т2.4	Организация контроля за деятельностью подчиненных	6	ОК-5				ОПК-1					0,17
Р3	**Связующие процессы в менеджменте**	**52**	**ОК-4 ОК-5**				**ОПК-1**		**ПК-7**			**1,45**
Т3.1	Принятие управленческих решений	10	ОК-4				ОПК-1		ПК-7			0,28
Т3.2	Коммуникации в менеджменте	14	ОК-4 ОК-5									0,39
Т3.3	Деловое общение в менеджменте и управление конфликтами	14	ОК-4 ОК-5									0,78
Т 3.4	Руководство и лидерство	14	ОК-4 ОК-5									0,39
	Экзамен	**36**	**ОК-4 ОК-5**				**ОПК-1**		**ПК-7**			**1,00**
	Итого:	**180**	**ОК-4 ОК-5**				**ОПК-1**		**ПК-7**			**5,00**

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование тем	Количество часов			
		Всего	В том числе		
			лекции	практика	самостоятел. работа
Р1	**Методологические основы менеджмента**	**34**	**8**	**8**	**18**
Т1.1	Природа и научная база менеджмента	12	2	2	8
Т1.2	Система управления предприятием	10	4	2	4
Т1.3	Среда организации	12	2	4	6
Р2	**Функции менеджмента**	**58**	**14**	**20**	**24**
Т2.1	Стратегический менеджмент и планирование	26	6	10	10
Т2.2	Организация как функция управления	14	4	4	6
Т2.3	Мотивация в системе менеджмента	12	2	4	6
Т2.4	Организация контроля за деятельностью подчиненных	6	2	2	2
Р3	**Связующие процессы в менеджменте**	**52**	**6**	**16**	**30**
Т3.1	Принятие управленческих решений	10	2	4	4
Т3.2	Коммуникации в менеджменте	14	2	4	8
Т3.3	Деловое общение в менеджменте и управление конфликтами	14	-	4	10
Т 3.4	Руководство и лидерство	14	2	4	8
	Экзамен	**36**	**-**	**-**	**-**
	Итого:	**180**	**28**	**44**	**72**

6.2 Содержание лекционных занятий

Р 1 Методологические основы менеджмента

Тема 1.1 Природа и научная база менеджмента

Характерные черты управленческой деятельности, социальный, экономический, организационный аспекты управления. Понятие, сущность, значение менеджмента. Связь с другими наукам. Эволюция науки управления: школа научной организации управления, школа административного управления, школа человеческих отношений, бихевиористская школа, школа науки управления. Основные подходы в менеджменте: процессный, системный, ситуационный. Менеджмент как процесс: планирование, организация, мотивация, контроль; связующие процессы: принятие решений; коммуникации; менеджмент как система; ситуационный подход в менеджменте.

Тема 1.2 Система управления предприятием

Сущность системного подхода в управлении: понятие, элементы системы; внешняя среда; закрытые и открытые системы; прямая связь; обратная связь. Подсистемы системы менеджмента: субъект управления; **о**бъект управления. Основные элементы субъекта управления: цели менеджмента; принципы менеджмента; методы управления; общие и специальные функции менеджмента, виды менеджмента; организационные структуры управления; персонал управления; техника и технологии в менеджменте; информация в управлении.

Тема 1.3 Среда организации

Понятие среды организации, ее внешняя и внутренняя среда. Микросреда и ее составляющие: организация управления, производство, маркетинг, кадры, финансы, организационная культура. Мезосреда организации: потребители, поставщики, конкуренты. Основные элементы макросреды организации: экономические, социальные, политические, правовые, технологические, природно-климатические.

Р 2 Функции менеджмента

Тема 2.1Стратегический менеджмент и планирование

Понятия стратегического управления и стратегического планирования. Процесс стратегического планирования. Миссия и цели организации; дерево целей. Стратегический анализ среды организации: внешней и внутренней; модель 5-ти сил конкуренции; профиль конкурентных преимуществ; SWOT-анализ. Определение и выбор стратегических альтернатив; типовые модели определения стратегий (М.Портера, И.Ансоффа, БКГ). Разработка и реализация перспективных и текущих планов.

Тема 2.2 Организация как функция управления

Организационный менеджмент. Методы распределения полномочий. Технологии и критерии правильного делегирования полномочий. Построение организационных структур; понятие и основные элементы организационной структуры управления: звенья, связи, уровни. Виды организационных структур управления: адаптивная и механистическая структуры; линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная, проектная. Нормы управляемости.

Тема 2.3 Мотивация в системе менеджмента

Эволюция мотивации. Содержательные теории мотивации: теория Маслоу; теория потребностей Мак-Клелланда; двухфакторная теория Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания; теория справедливости; модель Портера-Лоулера. Система мотиваций, материальная и нематериальная мотивация.

Тема 2.4 Организация контроля за деятельностью подчиненных

Понятие и роль контроля в управлении. Виды контроля. Процесс контроля. Поведенческие аспекты контроля. Характеристики эффективности контроля. Контроллинг как система управления учетом и планированием.

Р 3 Связующие процессы в менеджменте

Тема 3.1 Принятие управленческих решений

Понятие и типология управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений. Факторы, влияющие на процесс принятия

управленческих решений.

Тема 3.2 Коммуникации в менеджменте

Понятие и виды коммуникации в управлении. Процесс коммуникации. Межличностные коммуникации. Организационные коммуникации.

Тема 3.3 Деловое общение в менеджменте и управление конфликтами

Этика делового общения и психология менеджмента: этика; этика труда; этикет делового человека. Управление конфликтами: понятие и типы конфликтов, их причины; модель конфликтного процесса; последствия конфликта; способы управления конфликтом.

Т 3.4 Руководство и лидерство

Групповая динамика. Лидерство. Руководство. Понятие и формы власти. Стили менеджмента.

6.3 Содержание практических занятий

Тема 1.1 Природа и научная база менеджмента

1.1.1. Письменный опрос (эссе) 1. Рекомендуемые темы:

1. Понятие, сущность, значение менеджмента и его связь с другими науками.
2. Эволюция науки управления: школа научной организации управления.
3. Эволюция науки управления: школа административного управления.
4. Эволюция науки управления: школа человеческих отношений, бихевиористская школа,
5. Эволюция науки управления: школа науки управления.
6. Основные подходы в менеджменте: процессный, системный, ситуационный.
7. Менеджмент как процесс: планирование, организация, мотивация, контроль.

1.1.2. Текущий контроль (тестирование).

Тема 1.2 Система управления предприятием

1.2.1 Письменный опрос (эссе) 2. Рекомендуемые темы:

1. Сущность системного подхода в управлении: понятие, элементы системы; внешняя среда; закрытые и открытые системы; прямая связь; обратная связь.

2. Подсистемы системы менеджмента: субъект управления; объект управления.

3. Основные элементы субъекта управления: цели менеджмента; принципы менеджмента; методы управления.

4. Основные элементы субъекта управления: общие и специальные функции менеджмента, организационные структуры управления;

5. Основные элементы субъекта управления: персонал управления; техника и технологии в менеджменте; информация в управлении.

6. Виды менеджмента, их взаимосвязь.

1.2.2. Текущий контроль (тестирование).

Тема 1.3 Среда организации

1.3.1 Практическая работа 1

Анализ влияния факторов внешней среды на конкретную организацию.

1.3.3. Текущий контроль (тестирование).

Тема 2.1Стратегический менеджмент и планирование

2.1.1. Практическая работа 2

Формирование миссии и построение дерева целей для конкретной организации.

2.1.2 Текущий контроль (тестирование).

Тема 2.2 Организация как функция управления

2.2.1 Практическая работа 3

Построение организационной структуры управления конкретной организации.

2.2.2 Текущий контроль (тестирование).

Тема 2.3 Мотивация в системе менеджмента

Устный опрос 1 Современные теории мотивации

Эволюция мотивации.

Содержательные теории мотивации:

- теория Маслоу;

- теория потребностей Мак-Клелланда;

- двухфакторная теория Герцберга.

Процессуальные теории мотивации:

- теория ожидания;

- теория справедливости;

- модель Портера-Лоулера.

Тема 3.1 Принятие управленческих решений

3.1.1.Практическая работа 4

3.1.2. Текущий контроль: Деловая игра: «Алгоритм решения управленческих проблем»

3.1.3. Текущий контроль: Устный опрос.

Тема 3.2 Коммуникации в менеджменте

3.2.1. Деловая игра: Коммуникации в менеджменте

3.2.2. Анализ ситуаций

3.2.3. Текущий контроль: тесты

Тема 3.3 Деловое общение в менеджменте и управление конфликтами

Устный опрос 3. Этика делового общения

Этика делового общения:

- нормы обращения, приветствия, знакомства;

- деловые отношения, культура делового протокола, культура телефонного разговора;

- внешний облик, манеры поведения, культура речи.

Суть системного подхода к изучению влияния культуры на развитие менеджмента.

Модели Хофстида, Лэйна и Дистефано; Оучи.

Устный опрос 4. Управление конфликтами

Понятие и причины конфликтов.

Модель конфликтного процесса.

Последствия конфликта и их роль:

- функциональные последствия конфликта;

- дисфункциональные последствия конфликта.

Способы управления конфликтом:

- структурные;

- межличностные.

Тема 3.4 Руководство и лидерство

3.3.1. Анализ ситуаций

3.3.2 Текущий контроль: устный опрос.

6.5 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1 Р1 Т1.1 Природа и научная база менеджмента	8	Выступление на семинаре, защита реферата
		С1 Р1 Т1.2 Система управления предприятием	4	Опорный конспект терминов
		С1 Р2 Т2.3 Мотивация в системе менеджмента	2	Выступление на семинаре, защита реферата
		С1 Р2 Т2.4 Организация контроля за деятельностью подчиненных	2	Глоссарий по Р2
		С1 Р3 Т 3.2 Коммуникации в менеджменте	4	Выступление на семинаре, защита реферата
		С1 Р3 Т 3.4 Руководство и лидерство	4	Защита реферата
С2	Изучение разделов, тем дисциплины, не вошедших в лекционный курс	С2 Р3 Т3.3 Деловое общение и управление конфликтами	6	Конспект по теме, защита реферата
С3	Подготовка к аудиторным (практическим) заняти-	С3 Р1 Т1.3 Среда организации	2	Обзор социально-экономической ситуации в регионе
		С3 Р2 Т2.1 Стратегический менеджмент и планирование	4	Характеристика объекта исследования

	ям	С3 Р2 Т2.2 Организация как функция управления	2	Функциональ-наяхарактери-стика объекта исследования
		С3 Р3 Т3.1 Принятие управленческих решений	2	Выполнение и защита практи-ческих заданий
С4	Выполнение курсовых работ	С4 Р1 Т1.3 Среда организации	4	Защита курсовой работы
		С4 Р2 Т2.1 Стратегический менеджмент и планирование	6	
		С4 Р2 Т2.2 Организация как функция управления	4	
		С4 Р2 Т2.3 Мотивация в сис-теме менеджмента	4	
		С4 Р3 Т3.1 Принятие управленческих решений	2	
		С4 Р3 Т3.2 Коммуникации и деловое общение в менеджмен-те	4	
		С4 Р3 Т3.3 Деловое общение и управление конфликтами	4	
		С4 Р3 Т 3.4 Руководство и ли-дерство	4	
		Итого:	**72**	
С5	Подготовка к экзамену		36	
		Итого:	108	

6.5.1 Курсовые работы по дисциплине

Тематика курсовых работ:

1 Анализ среды туристической фирмы

2 Совершенствование системы менеджмента туристической фирмы

3 Совершенствование организационной структуры туристической фирмы

4 Мотивация и стимулирование персонала туристической фирмы

5 Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма

6 Методы менеджмента в туристической фирме

7 Стили управления в туристической фирме

8 Система самоменеджмента в индустрии туризма

9 Управление конфликтами в туристической фирме

6.5.2 Рефераты

1 Школа научной организации управления.

2 Школа административного управления.

3 Школа человеческих отношений.

4 Бихевиористская школа.
5 Школа науки управления.
6 Эволюция мотивации
7 Материальная мотивация
8 Виды нематериальных вознаграждений
9 Барьеры на пути межличностных коммуникаций и пути их преодоления
10 Проблемы и пути их решения в организационных коммуникациях
11 Роль слухов в управленческих коммуникациях
12 Природа организационного конфликта
33 Стадии развития конфликтов
44 Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта
15 Социальная роль бизнеса в обществе
16 Этика в современном бизнесе
17 Нормы делового общения
18 Формирование организационной культуры
19 Влияние культуры на организационную эффективность
20 Управление организационной культурой
21 Способы управления конфликтом
22 Власти и влияние

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

Оценка результатов работы студентов по балльно-рейтинговой системе проводится в соответствии с Федеральным законом № 273- ФЗ «Об образовании в РФ» и нормативными документами ОУП ВО «Академия труда и социальных отношений» и Курганского филиала.

I. Распределение баллов по видам учебной работы за семестр.

А) Учебная деятельность:

1. посещение занятий - 28*0,5=14

2. работа на практических занятиях - 44*0,5=22

3. доклады, сообщения – 5

4. текущий контроль в форме написания эссе - 4*2=8

5. Текущий контроль в форме тестирования – 4*2=8

6. промежуточный контроль – 5

Б) НИРС:

1. стендовый доклад – 2

2. выступление на кафедральной конференции – 3

3. выступление на филиальской конференции – 5

4. публикация работы - 10

5. выступление на межвузовской конференции – 15

6. участие во всероссийской олимпиаде или конференции – от 10 до 20

В) Интернет-тестирование:

1. 2-й уровень – 10

2. 3-й уровень – 20

3. 4-й уровень - 30

II. Критерий пересчёта баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и интернет-тестирования:

60 - 79 баллов – удовлетворительно;

80-89 – хорошо;

90-100 – отлично.

III. Критерий допуска к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен), возможности получения автоматического экзаменационной оценки по дисциплине:

Для допуска к промежуточной аттестации (экзамену) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов. Для автоматического получения экзаменационной оценки студенту необходимо набрать за семестр 60 баллов и более.

IV. Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра:

В случае, если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счёт выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачётной)

недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических работ.

Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):

- выполнение и защита отчётов по пропущенным практическим занятиям;
- прохождение рубежного контроля.

Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путём выполнения дополнительных заданий, форма и объём которых определяется преподавателем.

7.2 Контрольные оценочные средства

Тесты для рубежного контроля

1. Базовыми элементами процесса коммуникации в менеджменте являются:

1 отправитель
2 сообщение
3 пользователь
4 обмен информацией
5 канал

2. Борьба за лидерство и распределение ролей между членами группы относится к такой стадии развития группы, как…

1 внутригрупповой конфликт
2 начальная стадия формирования
3 обеспечение сплоченности членов группы
4 стадия наивысшей работоспособности и производительности

3. В менеджменте выделяют следующие виды коммуникаций:

1 межуровневые
2 диагональные
3 многоуровневые
4 межличностные

4. Возникновение раннего менеджмента связывается с…

1 проведением управленческих экспериментов в Хоторне
2 началом ведения племенами людей оседлого образа жизни
3 разработкой Ф. Тейлором концепции научного управления
4 переходом от мануфактур к машинному производству

5. В рамках поведенческой теории лидерства К. Левина инициатива подчиненных при либеральном стиле управления…

1 полностью передается подчиненным
2 допускается
3 пресекается
4 поощряется и используется

6. В результате внутриорганизационных кадровых перестановок, на которые было потрачено 45 тыс. рублей (в том числе на создание новой должности – 15 тыс. рублей, на закупку оргтехники – 20 тыс. руб.), прибыль организации в этом месяце

выросла на 50 тыс. рублей. Таким образом, эффективность принятого в данном месяце в области управления кадрами управленческого решения составила (в процентах)

10 35 50 61 90 111

7. В теории менеджмента к функциям менеджмента по А. Файолю относятся…

1 планирование
2 организация
3 формулировка целей
4 управленческие коммуникации

8. Для организации характерно такое свойство системы, как…

1 цикличность
2 децентрализация
3 дуализм
4 единство главной цели для всех элементов

9. К общим функциям менеджмента, характеризующим содержание управленческого труда, относятся …

1 распорядительство, организация, координация
2 планирование, контроль
3 планирование, организация производства, реализация товаров
4 подготовка производства, оперативное управление, координация

10. К основным видам контроля по стадиям осуществления относятся…

1 предварительный
2 финансовый
3 текущий
4 фактический

11. К основным положениям школы научного управления можно отнести…

1 усиление разработки социальных аспектов трудовых ресурсов
2 единство распорядительства
3 нормирование труда
4 научный подход к подбору и обучению персонала

12. Основателем бюрократической доктрины в теории менеджмента был…

1 М. Вебер
2 Ф. Тейлор
3 А. Файоль
4 А. Смит

13. Согласно теории «Х» Д. Макгрегора в характеристике лидерского поведения, руководитель использует по отношению к работникам _____ стиль управления.

1 бюрократичный
2 либеральный
3 авторитарный
4 демократичный

14. Способность оказывать влияние на отдельные личности и группы, направляя их усилия на достижение целей организации, в менеджменте называется…

1 руководством
2 лидерством
3 властью
4 влиянием

15. Установите последовательность работ на фазе подготовки управленческого решения

1 анализ исходной ситуации
2 разработка вариантов решения

3 постановка задачи
4 уяснение проблемы

16. Установите правильную последовательность действий руководителя при разрешении конфликта.

1 изучение причин возникновения конфликта
4 разрешение конфликта
3 анализ конфликта
2 ограничение числа участников конфликта

17. Установите правильную последовательность элементов стратегического планирования фирмы

1 миссия, цели организации
2 выбор стратегии
3 определение стратегических альтернатив
4 стратегический анализ среды
5 контроль и оценка стратегии
6 реализация стратегии

18. Установите соответствие между сущностью управленческих решений и наименованием их вида в зависимости от степени полноты и достоверности информации.

А. Решения, принимаемые при наличии полной и достоверной информации
Б. Решения, принимаемые в условиях неполной и недостоверной информации

1 вероятностные решения
2 детерминированные решения
3 творческие решения

Вопросы к экзамену

1 Характерные черты управленческой деятельности
2 Связь менеджмента с другими наукам
3 Развитие науки менеджмента
4 Подходы в управлении
5 Основные элементы системы управления
4 Методы менеджмента
5 Функции менеджмента
6 Среда организации
7 Процесс стратегического менеджмента
8 Миссия и цели организации
9 Модель 5-ти сил конкуренции
10 Типовые модели определения стратегий (М.Портера, И.Ансоффа, БКГ)
11 Понятие и основные элементы организационной структуры управления
12 Виды организационных структур управления
13 Эволюция мотивации
14 Содержательные теории мотивации
15 Процессуальные теории мотивации
16 Понятие и роль контроля в управлении. Виды и поцесс контроля.
17 Принятие управленческих решений: понятие и процесс

18 Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений

19 Коммуникации в менеджменте: понятие, виды коммуникации, процесс

20 Межличностные коммуникации. Организационные коммуникации.

21 Этика делового общения в менеджменте

22 Управление конфликтами: понятие и типы конфликтов, их причины; модель конфликтного процесса; последствия конфликта

23 Способы управления конфликтом

24 Руководство и лидерство.

25 Понятие и формы власти.

26 Стили менеджмента.

8 Образовательные технологии

С целью формирования профессиональных навыков студентов предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций, деловые игры, семинары-диспуты.

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме), отводимое на занятия в интерактивной форме)
Р1 Т1.3	Среда организации	Разбор конкретных ситуаций	4
Р2 Т2.1	Стратегический менеджмент и планирование	Разбор конкретных ситуаций	8
Р2 Т2.2	Организация как функция управления	Разбор конкретных ситуаций	4
Р2 Т2.3	Мотивация в системе менеджмента	Семинар-диспут	2
Р3 Т 3.3	Деловое общение в менеджменте и управление конфликтами	Семинар-диспут	2
		Итого:	20
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий, %			28

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1 Основная литература

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. - 2-е изд., доп. - М.: Форум, 2012.- 365 с.

2. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус, 2013.- 192 с.

9.2 Дополнительная литература:

1. Адизес И. Стили менеджмента – эффективного и неэффективного/ Ицхак Калдерон Адизес; Пер. с англ. - М.: Альпина Бизнес Буке, 2009. – 199 с.

2. Бреслав Е. 7 нот бизнеса: Настольная книга руководителя/Е. Бреслав, И. Голуба. - М.: Эксмо, 2009. - 576 с.

3. Власова, Т.И. Анимационный менеджмент в туризме: учеб. пособие / Т.И. Власова, А.П. Шарухин, Н.И. Панов. - М.: Академия, 2010.- 316 с.

4. Гукова О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / О.Н. Гукова. - М.: Форум, 2012.- 160 с.

5. Зайцева, Н.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учеб. пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М, 2011.- 318 с.

6. Маршев В.И. История управленческой мысли: Учебник. – 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 731 с.

7. Макаров В.М. Менеджмент для бакалавров/ В.М. Макаров, Г.В. Попова. – СПб.: Питер, 2011. – 256 с.

8. Омаров А.М. Менеджмент. Управление – древнейшее искусство; новейшая наука: Учебник/ А.М. Омаров.- М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2009. - 638 с.

9. Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. - М., СПб: Питер, 2010.- 512 с.

10. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011.- 493 с.

9.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1 Российский союз промышленников и предпринимателей: [Электронный ресурс] URL: http://рспп.рф.

2 Административно-управленческий портал AUP.RU [Электронный ресурс] URL: http://www.aup.ru/

3 Универсариум: Открытая система электронного образования. Библиотека курсов [Электронный ресурс] URL: http://universarium.org/catalog?category=36,34

9.4 перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1 Microsoft Office Word 2003/2007/2010 или Open Office Writer 3.2/3.3
2 Microsoft Office Excel 2003/2007/2010 или Open Office Calc 3.2/3.3
3 Microsoft PowerPoint 2003/2007/2010 или Open Office Impress 3.2/3.3

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- мультимедийные средства;
- электронная библиотека.