

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Рабочая программа дисциплины (модуля)

# **ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление и профиль подготовки:

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения

очная

Год набора на ОПОП

2020

Рабочая программа дисциплины Основы менеджмента в профессиональной деятельности

составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки

43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. №516

и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

*Дегтеренко К.Н., старший преподаватель, Кафедра экономики и управления, [Kseniya.Degterenko@vvsu.ru](mailto:Kseniya.Degterenko@vvsu.ru)*

*Лехтянская Лариса Владимировна, кандидат экономических наук, доцент, Кафедра менеджмента и экономики, [Larisa.Lehtyanskaya@vvsu.ru](mailto:Larisa.Lehtyanskaya@vvsu.ru)*

Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин  
18.03.2020 протокол № 7

Редакция \_\_\_\_\_ Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и  
искусствоведческих дисциплин \_\_\_\_\_ протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой (разработчика)

  
подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

  
подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью изучения дисциплины «Основы менеджмента в профессиональной деятельности» является обучение теоретическим основам управления социально-экономической системой, сущности, принципам, законам и способам организации управленческой деятельности, нацеленной на предпринимательский успех и формирование комплекса практических знаний и навыков организации и эффективного управления фирмой с учётом влияния различных внутренних и внешних факторов.

Цель изучения дисциплины «Основы менеджмента в профессиональной деятельности» достигается посредством решения в учебном процессе задач:

- получение студентами знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;
- изучение студентами особенностей управленческой деятельности, её содержания в условиях рыночных отношений;
- выработка у студентов умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи и находить методы их решения;
- приобретение студентами практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских фирм в среду международного бизнеса;
- развитие у студентов навыков творческого использования приобретенных знаний и умений при изучении других учебных курсов и дисциплин направления.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1к : Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	РД1	Знание	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы
		ОПК-2.2к : Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	РД2	Умение	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы
		ОПК-2.3к : Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	РД3	Навыки	Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Основы менеджмента в профессиональной деятельности» относится к дисциплинам обязательной части подготовки бакалавра по направлению «Туризм».

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Межкультурная коммуникация», «Русский язык в деловом общении». На данную дисциплину опираются «Основы маркетинга в сервисе и туризме», «Экономика и предпринимательство в туризме».

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б.1.Б.17	2	2	37	18	18	0	1	0	35	3

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Общая характеристика менеджмента	РД1	2	2	0	3	тест, задание
2	История становления менеджмента и его научные школы	РД1	2	2	0	3	тест, задание
3	Внешняя и внутренняя среды организации	РД1	2	2	0	3	тест, задание
4	Планирование как важнейшая функция управления	РД2	2	2	0	3	тест, задание
5	Организация как функция управления	РД1	2	2	0	3	тест, задание
6	Мотивация как функция управления	РД2	2	2	0	3	тест, задание
7	Контроль как функция управления	РД3	2	2	0	6	тест, задание
8	Коммуникации в системе управления фирмой	РД2	2	2	0	6	тест, задание
9	Принятие управленческих решений	РД2	2	2	0	5	тест, задание
<b>Итого по таблице</b>			<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	

### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Общая характеристика менеджмента.*

Содержание темы: Понятие менеджмента и его роли в общественном развитии. Предмет науки управления. Элементы системы управления. Функции управления и их взаимосвязь. Принципы управления. Методы управления: экономические, административные (организационно - распорядительные), социально-психологические и их характеристика. Организация как объект управления. Понятие об уровнях управления.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии:

лекционное, практическое.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение дополнительной литературы по теме.

#### *Тема 2 История становления менеджмента и его научные школы.*

Содержание темы: Предпосылки возникновения научных теорий в управлении. Представление о различных школах менеджмента. Общая характеристика процессного, системного и ситуационного подходов к управлению и их отличительные особенности. Особенности развития теории и практики управления в России.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии:  
лекционное, практическое.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение дополнительной литературы по теме.

#### *Тема 3 Внешняя и внутренняя среды организации.*

Содержание темы: : Определение внешней среды организации. Основные факторы внешней среды и их взаимосвязь. Характеристики внешней среды: взаимосвязь факторов, сложность, неопределенность, подвижность. Определение внутренней среды организации. Характеристика целей, структуры, задач, технологий и трудовых ресурсов – основных внутренних ситуационных переменных организаций.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии:  
лекционное, практическое.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение дополнительной литературы по теме.

#### *Тема 4 Планирование как важнейшая функция управления.*

Содержание темы: Содержание функции планирования. Классификация целей и планов. Сущность тактического и оперативного планирования. Сущность, функции и выгоды стратегического планирования. Миссия, цели и ценности организации. Анализ и оценка внешней среды. Управленческое обследование внутренних сильных и слабых сторон организации. Стратегические альтернативы. Выбор стратегии. Тактика, политика, процедуры и правила. Оценка стратегии. Управление по результатам.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии:  
лекционное, практическое.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение дополнительной литературы по теме.

#### *Тема 5 Организация как функция управления.*

Содержание темы: Суть и содержание функции организации. Понятия: делегирование, полномочия, ответственность. Виды управленческих полномочий: линейные и штабные. Централизация и децентрализация в управлении. Организационные отношения в системе менеджмента. Понятие «организационная структура управления». Последовательность этапов разработки организационных структур управления. Типы организационных структур управления.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии:  
лекционное, практическое.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение дополнительной литературы по теме.

#### *Тема 6 Мотивация как функция управления.*

Содержание темы: Понятие мотивации. Потребности, мотивы, стимулы, вознаграждения. Мотивационный процесс. Современные теории мотивации: содержательные и процессуальные.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии:  
лекционное, практическое.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение дополнительной литературы по теме.

#### *Тема 7 Контроль как функция управления.*

Содержание темы: Контроль, его место и значение в ряду функции управления. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный. Этапы процесса контроля. Поведенческие аспекты контроля. Характеристики эффективного контроля.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии:  
лекционное, практическое.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение дополнительной литературы по теме.

#### *Тема 8 Коммуникации в системе управления фирмой.*

Содержание темы: Роль коммуникаций в процессе управления. Система коммуникаций в организации: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями, между руководителем и подчиненными. Слухи как неформальная информационная система. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Межличностные и организационные коммуникационные барьеры и способы их преодоления. Коммуникационные сети. Коммуникационные стили.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии:  
лекционное, практическое.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение дополнительной литературы по теме.

#### *Тема 9 Принятие управленческих решений.*

Содержание темы: Понятие управленческого решения. Классификация управленческих решений.

Процесс принятия управленческого решения. Модели принятия управленческого решения. Методы принятия и обоснование решений. Эффективность управленческого решения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционное, практическое.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение дополнительной литературы по теме.

### **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

#### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов (СРС) — это деятельность учащихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций. Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале. Самостоятельная работа призвана обеспечивать возможность осуществления студентами самостоятельной познавательной деятельности в обучении, и является видом учебного труда, способствующего формированию у студентов самостоятельности. СРС имеет как аудиторный, так и внеаудиторный характер. В данной учебной программе приведен перечень основных и дополнительных источников, которые предлагается изучить в процессе обучения по дисциплине. Кроме того, для расширения и углубления знаний по данной дисциплине целесообразно использовать научные публикации в тематических журналах, полнотекстовые базы данных библиотеки, имеющиеся в библиотеках вуза и региона, публикаций на электронных и бумажных носителях.

#### **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

### **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

### **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

#### **7.1 Основная литература**

1. . . . . : . . . . . / . . . . . — 2- . . . . . — ISBN 978-5-534-04814-8. — : // [ ]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453045>
2. . . . . : . . . . . / . . . . . , 2019. — 338 . — ( ; ). — ISBN 978-5-534-04399-0. — : // [ ]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438217> 15.12.2020).

#### **7.2 Дополнительная литература**

1. . . . . : . . . . . / . . . . . : . . . . . — 2- . . . . . — ISBN 978-5-534-07558-8. — : // [ ]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453321>



Приложение 1  
к рабочей программе дисциплины  
«Основы менеджмента в профессиональной деятельности»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

## ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление и направленность (профиль)  
43.03.02 Туризм  
Туризм

Форма обучения  
очная



Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) Основы менеджмента в профессиональной деятельности

разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. №516

и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

*Дегтеренко К.Н., старший преподаватель, Кафедра экономики и управления, [Kseniya.Degterenko@vvsu.ru](mailto:Kseniya.Degterenko@vvsu.ru)*

*Лехтянская Лариса Владимировна, кандидат экономических наук, доцент, Кафедра менеджмента и экономики, [Larisa.Lehyanskaya@vvsu.ru](mailto:Larisa.Lehyanskaya@vvsu.ru)*

Утвержден на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин  
18.03.2020 протокол № 7

Заведующий кафедрой (разработчика)

  
подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

  
подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

## 1 Перечень формируемых компетенций\*

Таблица – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программе

Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	2

Компетенция считается сформированной на данном этапе (номер этапа таблица 1 ФОС) в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается не-сформированной.

## 2 Описание критериев оценивания планируемых результатов обучения

**ОПК-2 «Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью»**

Планируемые результаты обучения* (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
<b>Знает</b>	основные аспекты управленческой деятельности	Полнота освоения материала по основным аспектам управленческой деятельности
<b>Умеет</b>	находить организационно - управленческие решения; организовать работу малого коллектива, рабочей группы; осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач	Корректность выбора методов и инструментов при принятии организационно - управленческих решений; организации работы малого коллектива, рабочей группы; осуществлении сбора, анализа и обработки данных, необходимых для решения поставленных экономических задач
<b>Владеет навыками и/или опытом деятельности.</b>	методами командообразования, навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений, умениями вести деловые переговоры	Самостоятельность решения задач командообразования, самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений, умения вести деловые переговоры

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

### 3 Перечень оценочных средств

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС*	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
Знания:	основные аспекты управленческой деятельности	Темы 1 - 2	Эссе	Итоговый тест
			Тест №1- 9 (п. 5.1)	
			Вопросы к устному опросу, дискуссии (п.5.3)	
Умения:	находить организационно - управленческие решения; организовать работу малого коллектива, рабочей группы; осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач	Темы 3,4,5,7	Тест № 10-20 (п. 5.1)	Итоговый тест
			Разноуровневые задания (п. 5.2)	
			Вопросы к устному опросу, дискуссии (п.5.3)	
Навыки:	методами командообразования, навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений, умениями вести деловые переговоры	Темы 6,8,9,10,11,12	Разноуровневые задания (п. 5.2)	Проект-презентация (п. 5.4)
			Вопросы к устному опросу, дискуссии (п.5.3)	

### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство						
	Групповые дискуссии, опрос	Эссе	Разноуровневые задания, кейс-задание	Работа в команде	Итоговый тест	Проект-презентация	Итого
Лекции					10		10
Практические занятия	20			10			30
Самостоятельная работа		10	20			10	40
Промежуточная аттестация				20			20
Итого							100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Тест

#### *Тема 1. Знакомство с предметом и основными понятиями курса*

##### *1. Главные особенности туризма как объекта управления*

- 1) отсутствие объективных критериев оценки деятельности туристических предприятий
- 2) специфика туристического продукта, его неотделимость от источника формирования
- 3) конкуренция между государственными и частными туристическими предприятиями
- 4) комплексность и сезонность туристических услуг

##### *2. Согласны ли вы с тем, что система туризма – это:*

- 1) социально-экономическая система
- 2) открытая система
- 3) кибернетическая система
- 4) закрытая система

##### *3. Конкурентоспособность туристического региона можно обозначить как*

- 1) гостеприимство, наличие развитой туристической инфраструктуры и сооружений для размещения туристов
- 2) удачное географическое положение, богатый растительный и животный мир, наличие туристических достопримечательностей
- 3) способность получить от рынка достаточное накопление ценностей и высококачественное обслуживание гостей
- 4) проведение грамотной туристической политики, обеспечивающей соблюдение интересов государства и местного населения

##### *4. Большинство туристических организаций Российской Федерации имеют статус*

- 1) общественных организаций
- 2) унитарных предприятий
- 3) государственных организаций
- 4) частных предприятий

5. *Объектом управления на предприятии являются*

- 1) происходящие производственные процессы
- 2) предприятие и производственные процессы
- 3) процессы, происходящие в основных, вспомогательных, технологических цехах и производствах
- 4) предприятие, цех, подразделение, производство, отдел

6. *Субъектом управления на предприятии является*

- 1) управляющий орган, воздействующий на объект
- 2) цель, стратегия и тактика предприятия
- 3) первичное звено и производственная структура
- 4) организационная и производственная системы управления

7. *Основная структурно-производственная единица предприятия – это*

- 1) отдел
- 2) подразделение
- 3) участок
- 4) рабочее место

8. *Для предприятия термин «менеджмент» употребляется в значениях*

- 1) высшее, среднее и низшее звено
- 2) генеральный, менеджмент на уровне отдела, процесс менеджмента
- 3) производственный, операционный, технологический
- 4) функциональный, стратегический, операционный

9. *В процессе менеджмента функция управления возлагается на*

- 1) руководителей отделов
- 2) руководителей подразделений
- 3) специалистов
- 4) служащих

10. *Стратегическое планирование (высший уровень) – это*

- 1) попытка взглянуть в долгосрочной перспективе на основополагающие составляющие организации
- 2) оценка тенденций, наблюдаемых в ее окружении
- 3) задача планирования поведения организации в своей рыночной нише
- 4) определение вероятного поведения конкурентов

11. *Тактическое планирование предусматривает*

- 1) планирование капиталов и инвестиций
- 2) планирование производственных мощностей
- 3) планирование средств производства
- 4) планирование персонала

12. *Укажите принципы, которые будут являться проявлением выполнения организационной функции управления*

- 1) определение и детализация целей предприятия, которые были выявлены в ходе планирования
- 2) определение видов деятельности. Необходимых для достижения этих целей
- 3) поручение различных задач работникам (разделение труда) и объединение их в управляемые рабочие группы или подразделения

4) единство цели – каждый член организации работает на общее благо, т.е никто не должен работать против целей организации

*13. Система мотивации*

- 1) подразумевает постановку целей, соответствующих индивидуальным потребностям и желаниям и таким образом способствующих поведению, необходимому для достижения этих целей
- 2) ведет к сокращению разницы между количеством оплаченных часов и, соответственно, направлена на сокращение издержек компании
- 3) определяет мотивы поведения

*14. Укажите методы, которые формируют систему мотивации*

- 1) справедливое денежное вознаграждение
- 2) наделение полномочиями и ответственностью
- 3) побуждение интереса к работе
- 4) формирование преданности, верности организации
- 5) формирование духа сотрудничества и корпоративной культуры

*15. Определите составляющие нематериальной мотивации*

- 1) социальная политика организации
- 2) корпоративная культура
- 3) коммуникация
- 4) соревнование

*16. К функциям контроля относится*

- 1) информационная
- 2) профилактическая
- 3) мобилизующая
- 4) воспитательная

*17. При выполнении функции контроля решаются задачи*

- 1) укрепления законности и порядка
- 2) обеспечения сохранности имущества и денежных средств
- 3) достижения рационального использования ресурсов
- 4) выявления и использование резервов роста

*18. К организационно-административным методам управления относятся*

- 1) обязательное предписание (приказ, запрет и т.п)
- 2) согласительные методы (консультация, разрешение компромиссов)
- 3) рекомендации, пожелания (совет, разъяснение, предложение, общение и т.п.)
- 4) все перечисленные

*19. К экономическим методам управления относятся*

- 1) планирование (нормирование)
- 2) анализ
- 3) ценообразование
- 4) финансирование

*20. К методам социально-психологического управления относятся*

- 1) планирование социального развития трудовых ресурсов
- 2) убеждение как метод воспитания и формирования личности
- 3) экономическое соревнование
- 4) ритуалы и обряды, традиции

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
--------	-------	----------

5	10-9	Сформировавшиеся знания основных аспектов управленческой деятельности
4	8-7	Знает основные аспекты управленческой деятельности
3	4-6	Фрагментарные знания основных аспектов управленческой деятельности
2	1-3	Отсутствуют знания умения, владения к основным аспектам управленческой деятельности

### Краткие методические указания

Для выполнения работ необходимо посещать лекции, ознакомиться с содержанием презентаций по темам 1-12.

## 5.2 Разноуровневые задания

### Задание № 1 Деловая игра «План работы гостиницы»

#### Методические указания

План работы гостиницы обычно включает следующие разделы:

- организационная деятельность;
- производственная деятельность;
- маркетинговая деятельность;
- финансовая работа;
- хозяйственная работа;
- мероприятия социального характера.

Разработайте примерный план мероприятий гостиницы/ турфирмы/ ресторана (кафе) по 3-4 пункта для каждого раздела на полугодие, используя образец прилагаемой формы плана.

№ п/п	Мероприятие	Срок исполнения (дата, период)	Исполнитель	Объем затрат, тыс.рублей
1	2	3	4	5

### Задание № 2 Деловая ситуация (кейс-задание) «Тайм-менеджмент на предприятиях туризма и сферы услуг»

#### Методические указания

Познакомьтесь с материалами, описывающими рабочую ситуацию в российской туристской фирме «Ост-Вест». Прокомментируйте данную ситуацию с точки зрения тайм-менеджмента (назовите очевидные проблемы). Предложите пути решения проблемы в терминах целеполагания. Составьте и запишите план достижения цели с учётом основных принципов тайм-менеджмента.

Компания «Ост-Вест» входит в число пяти крупнейших туроператоров, которые специализируются на детском отдыхе. Она разрабатывает маршруты и программы, заключает договоры с отелями, транспортными и принимающими компаниями, обеспечивает сопровождение групп. Готовый продукт «Ост-Вест» продает через агентскую сеть — 1470 турагентств по всей России, работающих за комиссионные.

Программы детского отдыха приносят компании около 70% оборота (в 2010 году выручка «Ост-Вест» составила 118 млн руб.). Основные объемы продаж в этом бизнесе приходятся на лето. В осенние, весенние, новогодние каникулы, а также на майские праздники спросом пользуются детские экскурсионные туры, но количество групп несравнимо меньше, чем летом (15% зимой против 85% летом). «Рентабельность на массовых направлениях в туризме в лучшем случае достигает 5%, поэтому что-то заработать мы можем только на больших объемах. Зимой же их хватает только на то, чтобы покрыть затраты на содержание детского отдела из шести человек, а сотрудники оказываются недозагруженными», — поясняет генеральный директор компании «Ост-Вест» Зоя Бондарь.

Предоставлять сотрудникам в межсезонье оплачиваемые отпуска было бы слишком накладно. Отправлять людей в неоплачиваемые — значит потерять команду и навредить бизнесу. Выход — занять людей в новых направлениях. Компания предлагает клиентам широкий ассортимент программ — лагеря в Турции, Болгарии, Словакии, Венгрии и Греции, языковые курсы на Мальте. Помимо зарубежного отдыха «Ост-Вест» организует программы в Краснодарском крае, Крыму и Подмосковье. Иностранцы составляют примерно 70% продаж, российские — около 30%. На данный момент зарубежные предложения в большинстве своем выигрывают по соотношению цена—качество.

Летом шесть сотрудников детского отдела работают с полной отдачей. В осенние, весенние и новогодние каникулы они предлагают автобусные туры для детей. Однако в межсезонье количество экскурсионных групп значительно меньше, и сотрудники часто сидят без дела.

Оптимальное решение для «Ост-Вест» — найти такой же массовый продукт для зимы, каким является детский отдых летом. Руководство фирмы рассматривает ряд вариантов. Спортивный туризм — еще одно из потенциальных направлений развития туроператора. В прошлом году 15% детей, отправленных на летний отдых, поехали в составе спортивных групп, а течение года компания организовывала спортивные сборы для пловцов, баскетболистов, футболистов, для детей, занимающихся спортивными танцами. У «Ост-Вест» также был опыт организации любительских детских соревнований по каратэ в Турции.

Другой перспективный путь — набирающий популярность оздоровительный и лечебный туризм. Для партнеров из Восточной Европы, с которой «Ост-Вест» сотрудничает по части детского туризма, это стратегическое направление развития. В Словакии, Венгрии, Чехии есть множество бальнеологических курортов, хороших санаториев и специалистов, цены ниже, чем в Западной Европе, и не выше, чем в России. Кроме того, в этой нише пока нет явных лидеров.

#### Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20-18	Сформировавшееся систематическое умение находить организационно - управленческие решения; организовать работу малого коллектива, рабочей группы; осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач
4	17-14	В целом сформировавшееся умение находить организационно - управленческие решения; организовать работу малого коллектива, рабочей группы; осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач
3	13-9	Неполное владение навыками находить организационно - управленческие решения; организовать работу малого коллектива, рабочей группы; осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач
2	8-5	Отсутствие владения навыками находить организационно - управленческие решения; организовать работу малого коллектива, рабочей группы; осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач

#### 5.3 Список вопросов к устному опросу, дискуссии

*Примерный перечень вопросов по тематике практических занятий для групповых дискуссий:*

- 1 Понятие и классификация методов менеджмента. Особенности их применения в сфере услуг.
- 2 Опыт внутрифирменного управления в США и Западной Европе.
- 3 Особенности японского менеджмента.
- 4 Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к понима-



нию его сущности.

5 Особенности сферы услуг и туризма как объекта управления.

6 Понятие цели и задач сервисного предприятия. Система целей и задач организации.

7 Функциональная структура сервисного и туристского предприятия.

8 Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления сервисного предприятия.

9 Виды организационные структуры управления. Организационные структуры управления сервисных предприятий и турфирм.

10 Проектирование организационных структур, особенности формальных и неформальных организаций.

11 Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.

12 Содержание, виды и принципы планирования. Процесс планирования и виды планов. Методы разработки планов.

13 Способы планирования. Стратегическое планирование. Текущее планирование.

14 Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения.

15 Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений.

16 Внешняя среда сервисного предприятия или турфирмы.

17 Внутренняя среда сервисного предприятия или турфирмы.

18 Модель современного менеджера.

19 Власть: основы власти, баланс власти. Личное влияние: виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.

20 Лидерство и авторитет менеджера.

21 Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.

22 Характеристика «одномерных» стилей управления.

23 «Многомерные» стили управления и управленческая решетка.

24 Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды. Первоначальные концепции мотивации.

25 Содержательные теории мотивации.

26 Процессуальные теории мотивации.

27 Система мотивации труда сервисного или туристского предприятия.

28 Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на сервисных предприятиях и предприятиях туристской индустрии.

29 Понятие, функции и концепция управления персоналом. Функции кадровой службы.

30 Разработка кадровой политики сервисного предприятия. Подбор персонала. Оценка и приём на работу сотрудников.

31 Расстановка персонала, адаптация работника, профессиональное развитие персонала сервисного предприятия.

32 Сущность и задачи инновационного менеджмента. Основные этапы разработки инновационной политики сервисного предприятия или турфирмы.

33 Структура информационных технологий социально-культурного сервиса и туризма.

34 Понятие риска, его основные элементы. Классификация рисков. Понятие и виды предпринимательского риска.

35 Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма. Факторы, влияющие на уровень предпринимательского риска.

36 Риск-менеджмент. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика. Этапы процесса управления риском.

37 Значение, формы и технология делового общения. Деловая этика.

38 Природа и функции конфликта. Процесс развития конфликта. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты.

39 Конфликты с туристами: причины возникновения, методы преодоления. Конфликты между туроператором и его деловыми партнерами (поставщиками) и агентами.

40. Природа и причины стресса. Способы борьбы со стрессами на рабочем месте.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20-18	Сформировавшееся систематическое знание основных аспектов управленческой деятельности
4	17-14	В целом сформировавшееся знание основных аспектов управленческой деятельности
3	13-9	Неполное знание основных аспектов управленческой деятельности
2	8-5	Фрагментарное знание основных аспектов управленческой деятельности
1	0-4	Отсутствие знания основных аспектов управленческой деятельности

#### Краткие методические указания

Для выполнения работ необходимо ознакомиться с содержанием лекций по темам 1-12, а также с основной и дополнительной литературой, электронными ресурсами по дисциплине.

#### **5.4 Проект в форме презентации по заданной тематике**

1 Примерная тематика проекта-презентации (групповая работа, работа в команде)

Компании сферы сервиса и туризма

2 Методические указания:

Необходимо выбрать из существующих или придумать компанию, осуществляющую деятельность в сфере сервиса и туризма. Разработать для компании:

- название, торговый знак, указать если уже существует,
- миссию
- стратегическую цель и задачи
- организационную структуру с описанием типа и достоинств/недостатков
- внешняя и внутренняя среда организации
- систему мотивации
- особенности функционирования в соответствии со сферой деятельности

Защитить в виде презентации.

#### Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20-18	Сформировавшееся систематическое владение методами командообразования, навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений, умениями вести деловые переговоры
4	17-14	В целом сформировавшееся владение методами командообразования, навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений, умениями вести деловые переговоры
3	13-9	Фрагментарное владение методами командообразования, навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений, умениями вести деловые переговоры
2	8-5	Отсутствие владения методами командообразования, навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений, умениями вести деловые переговоры

#### **5.5 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация в форме зачета. Зачет предусматривает оценку теоретических знаний и практических умений и владений, полученных студентом в процессе изучения дисциплины. Теоретические знания оцениваются в форме письменного тестирования. Практические умения и владения оцениваются по результатам работы на практических, семинарских занятиях, уча-

ствия в командной работе, выполнение кейс-заданий, защиты проекта-презентации индивидуально или в команде по два-три человека на предложенную тему.

#### Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20-18	Сформировавшееся систематическое знание основных аспектов управленческой деятельности
4	17-14	В целом сформировавшееся знание основных аспектов управленческой деятельности
3	13-9	Фрагментарное знание основных аспектов управленческой деятельности
2	8-5	Отсутствие знания основных аспектов управленческой деятельности