

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абазян Артак Горикович
Должность: Заведующий кафедрой туризма и физической культуры
Дата подписания: 21.08.2020 11:54:20
Уникальный программный ключ:
7fbf4a479f8599c708daba086bb08864e713b2a7

Министерство культуры Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
КУЛЬТУРЫ»**

Факультет социально-культурной деятельности и туризма
Кафедра туризма и физической культуры

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой туризма и ФК



А.Г. Абазян

«26» августа 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.О.17 «Управление на предприятиях туристской индустрии»

Направление подготовки
(Профиль):

43.03.02 Туризм (Технология и
организация туроператорских и
турагентских услуг)

Форма обучения - очная, заочная
Год набора - 2020

**Краснодар
2020**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Туризм (квалификация «Бакалавр»), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.07.2017 года, приказ № 516 и основной образовательной программой.

Рецензенты:

Д.ф.н., доцент, декан факультета СКДТ КГИК

Мартиросян К.М.

к.э.н., доцент Южный институт менеджмента-ЮИМ

Г.В. Степановская

Составитель:

Егорова Е.Н. – к.п.н., доцент кафедры туризма и ФК.

Рабочая программа учебной дисциплины «**Управление на предприятиях туристской индустрии**» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры туризма и физической культуры «26» августа 2020 г., протокол №1.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «КГИК» «27» августа 2020 г., протокол № 9.

© Егорова Е.Н., 2020
© ФГБОУ ВО «КГИК», 2020

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.
4. Структура и содержание дисциплины
 - 4.1. Структура дисциплины:
 - 4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы
5. Образовательные технологии
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:
 - 6.1. Контроль освоения дисциплины
 - 6.2. Оценочные средства
7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Периодические издания
 - 7.4. Интернет-ресурсы
 - 7.5. Методические указания и материалы по видам занятий
 - 7.6. Программное обеспечение
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является:

- ознакомление с основами управления, особенностями управления в индустрии туризма, развитием менеджмента в России.

Задачи:

- изучение основ управления в туристской индустрии;
- изучение особенностей управления в туристской индустрии;
- изучение места менеджмента в российской туристской индустрии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.О.17 «Управление на предприятиях туристской индустрии» является дисциплиной вариативной части профессионального цикла ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С УСТАНОВЛЕННЫМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны демонстрировать следующие результаты.

Наименование компетенций	Индикаторы сформированности компетенций		
	знать	уметь	владеть
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	<ul style="list-style-type: none">• функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии;• виды управленческих решений и методы их разработки.• основы управления персоналом туристского предприятия; понятия, определения, термины (понятийный аппарат курса);• различные информационные технологии в сфере менеджмента управления туристской отрасли.	<ul style="list-style-type: none">• выбирать способы, методы, методики, приемы, модели, средства, законы, критерии для изучения основных понятий о поведении предприятий сферы туристских услуг в условиях рыночной экономики.	<ul style="list-style-type: none">• навыками решения конкретных задач по использованию методов управления в туризме.• навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей.
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать	<ul style="list-style-type: none">• -функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии;• виды управленческих решений и методы их	<ul style="list-style-type: none">• - выбирать способы, методы, методики, приемы, модели, средства, законы, критерии для изучения основных	<ul style="list-style-type: none">• - навыками решения конкретных задач по использованию методов управления в

экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	разработки;	понятий о поведении предприятий сферы туристских услуг в условиях рыночной экономики;	туризме;
ПК-2 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, оценивать качество и результативность труда персонала предприятия туристской индустрии	<ul style="list-style-type: none"> -функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; виды управленческих решений и методы их разработки. 	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать способы, методы, методики, приемы, модели, средства, законы, критерии для изучения основных понятий о поведении предприятий сферы туристских услуг в условиях рыночной экономики. 	<ul style="list-style-type: none"> навыками решения конкретных задач по использованию методов управления в туризме.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часа).

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ИЗ	СР	
1	Сущность и содержание менеджмента в туристской индустрии	3	1-4	6	7		9	Реферат
2	Основные понятия менеджмента	3	5-8	6	6		9	Тест
3	Природа и состав функций менеджмента в туристской индустрии.	3	9-10	6	6		8	Тест
4	Разработка туров	3	10-13	7	6		9	

5	Управленческий аспект менеджмента	3	13-17	7	7		9	
	Итого	3	17	32	32		44	Экзамен 3 семестр

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часа).

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ИЗ	СР	
1	Сущность и содержание менеджмента в туристской индустрии	3		2	2		24	Реферат
2	Основные понятия менеджмента	3		2	2		24	Тест
3	Природа и состав функций менеджмента в туристской индустрии.	3						Контрольная работа
4	Разработка туров	3		-	-		24	Реферат
5	Управленческий аспект менеджмента	3		2	2		24	Контрольная работа
	Итого	3		6	6		96	Зачет с оценкой (3 семестр)

4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы

Наименование	Содержание учебного материала	Объе	Форми-
--------------	-------------------------------	------	--------

разделов и тем	(темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	м часов / з.е.	руемые компе- тенции (по теме)
1	2	3	4
3 семестр		3 з.е	
Раздел 1. Сущность и содержание менеджмента в туристской индустрии			
Тема 1.1. Сущность управления и менеджмента индустрии туризма	<u>Лекции:</u> 1. Понятия "управление" и "менеджмент". Их единство и отличительные особенности. 2. Менеджмент как процесс, как функция, как вид деятельности по руководству людьми, как собирательное понятие от слова "менеджеры". 3. Менеджмент как наука и как искусство. 4. Объективная необходимость управления.	2	ОПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Управление как специфическая деятельность, ее сущность, отличия от других видов деятельности. 2. Особенности современного менеджмента. 3. Маркетинг, инновации и предпринимательство в туризме. 4. Регулирование. Определение понятия "регулирование". 5. Различие понятий "регулирование" и "управление". 6. Виды регулирования. 7. Регулирование в системе управления предприятием.	4	

	<u>Индивидуальные занятия</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка тестов	2	
Тема 1.2. Туризм как объект менеджмента	<u>Лекции:</u> 1. Содержание и функции туризма как объекта управления. 2. Субъекты менеджмента. 3. Туристская индустрия, как межотраслевой комплекс. 4. Материально-техническая база туризма. 5. Услуга туризма. 6. Менеджмент туристского бизнеса. 7. Функции туризма.	2	ОПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u>	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	2	
Тема 1.3. Содержание труда менеджера по туризму. Менеджер индустрии туризма его функции и характеристик и.	<u>Лекции:</u> 1. Управленческий труд и его специфика: цель, предмет, средства, характеристика, продукт управленческого труда. 2. Процесс управленческого труда в организации.	2	ОПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Классификация управленческих работников. 2. Содержание труда менеджера туризма. 3. Отличительные особенности понятий "менеджер", "предприниматель", "бизнесмен". 4. Требования, предъявляемые к менеджерам в сфере туризма.	2	

	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение дополнительной литературы	2	
Раздел 2. Основные понятия менеджмента			
Тема 2.1. Развитие менеджмента в прошлом и настоящем	<u>Лекции:</u> 1. Эволюция теории и практики управления как основа развития современного менеджмента. Историческая последовательность в развитии теории и практики управления. 2. Основные школы и научные подходы к управлению. 3. Школа научного управления. 4. Классическая или административная школа в управлении.	4	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Школа человеческих отношений. 2. Новые школы в управлении (управление с позиции организационного поведения, количественный подход в управлении). 3. Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный. 4. Их содержание и отличительные особенности. Основные направления мирового развития теории и практики современного менеджмента. Особенности развития теории и практики управления в России в современных условиях.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u>	2	

	Подготовка тестов		
Тема 2.2. Организация индустрии туризма как объект управления.	<u>Лекции:</u>	-	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Составляющие части системы: вход, процесс, выход. Внутренняя среда организации. 2. Общие принципы построения систем: иерархичность, обратная связь, адаптивность. 3. Управление как система. 4. Элементы системы управления: субъект (органы управления) и объект управления (управляемая система). 5. Разомкнутые, замкнутые и комбинированные системы управления, их характеристика. 6. Внешняя среда в управлении. 7. Характеристика внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность и т.д. 8. Социофакторы и этика менеджмента в туризме.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Изучение литературы	2	
Тема 2.3. Организационн о-правовые формы управления предприятием индустрии туризма.	<u>Лекции:</u>	-	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Акционерные общества. 2. Общество с ограниченной ответственностью. 3. Товарищества. 4. Государственные унитарные предприятия. 5. Кооперативы. 6. Учреждения.	2	

	7. Фонды.		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка тестов	2	
Раздел 3. Природа и состав функций менеджмента в туристской индустрии.			
Тема 3.1. Функции управления менеджмента индустрии туризма.	<u>Лекции:</u> 1. Определение понятия "функции управления". Управление как совокупность взаимосвязанных функций. Цикл управления. 2. Общие функции управления: прогнозирование и планирование, организация работ, мотивация (стимулирование), учет, анализ и контроль. 3. Специализированные функции. 4. Типовой состав и классификация 5. Функций действующего предприятия. 6. Взаимосвязь общих и специальных функций. 7. Условия объединения или расчленения функций управления. 8. Понятие "полная, неполная, расширенная функция управления". 9. Регламентирование функций управления. 10. Функциональное разделение труда - основа проектирования рациональных структур управления. 11. Десять управленческих ролей руководителя (по Минцбергу), их содержание.	2	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u>	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u>	2	

	Изучение литературы		
Тема 3.2. Прогнозирование и планирование как функция менеджмента индустрии туризма	<u>Лекции:</u>	-	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Место планирования и прогнозирования в менеджменте. 2. Обзор техники и видов планирования. Прогнозирование и планирование, их содержание. 3. Стратегическое планирование и его этапы. Различие понятий "долгосрочное планирование" и "стратегическое планирование". 4. Система целей и задач организации. 5. Построение дерева целей туристского предприятия. 6. Правила построения дерева целей.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	2	
Тема 3.3. Организация как функция менеджмента индустрии туризма	<u>Лекции:</u> 1. Организация как функция управления, ее содержание. 2. Организационные структуры управления. 3. Основные категории ОСУ. 4. Принципы формирования ОСУ. 5. Бюрократические и органические ОСУ.	4	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u>	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка тестов	4	
Тема 3.4	<u>Лекции:</u>	-	ОПК-2,

Мотивация деятельности в менеджменте индустрии туризма.	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Мотивация деятельности в системе менеджмента. 2. Определение понятия "мотивация". 3. Значение мотивации в управлении организацией. 4. Содержательные теории мотивации: А.Маслоу. Д.МакКлелланда и Ф.Герцберга, 5. Процессуальные теории мотивации: ожиданий, справедливости и модель Портера-Лоулера. Применимость теорий в практике управления организацией.	2	ОПК-5, ПК-2
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение литературы	1	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка тестов	2	
Тема 3.5.	<u>Лекции:</u>	2	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
Координация и контроль в менеджменте индустрии туризма	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Контроль в системе управления. Общая характеристика. 2. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный. 3. Этапы контроля. 4. Эффективность контроля в туристкой отрасли. 5. Руководство как "надфункция" управления.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа</u>	2	

	Подготовка реферата		
Раздел 4. Разработка тура			
Тема 4.1. Моделирование ситуаций и разработка решений.	<u>Лекции:</u> 1. Роль решения в управлении. Определение понятий "управленческое решение" и "проблема". 2. Виды проблем. 3. Решение как элемент обратной связи. 4. Классификация решений. 5. Принцип достаточности и необходимости в принятии решений.	2	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Основные этапы процесса выработки решения. Требования к оценке управленческих решений. Причины принятия неэффективных решений. 2. Типы производственных проблем и методы подготовки решений в сфере туризма. 3. Определение понятия "модель". 4. Типы моделей. 5. Общие положения построения модели. 6. Проблема моделирования. 7. Использование моделей в управлении.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	2	
Раздел 5. Управленческий аспект менеджмента			
Тема 5.1. Руководство: власть и	<u>Лекции:</u> 1. Руководитель организации и лидер: определение, различия.	2	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2

<p>партнерство.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Влияние и власть. 3. Баланс власти. 4. Формы власти. 5. Власть, основанная на принуждении. 6. Влияние через традиции. 7. Власть примера. 8. Власть эксперта. 9. Убеждение и участие. 10. Партнерство. 11. Конфликтность в менеджменте. 12. Определение понятия "конфликт", 13. Типы конфликтов. 14. Причины конфликтов. 15. Управление конфликтной ситуацией. 		
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u></p>	-	
	<p><u>Индивидуальные занятия:</u></p>		
	<p><u>Самостоятельная работа</u> Изучение литературы</p>	2	
<p>Тема 5.2. Стиль менеджмента и имидж (образ) менеджер</p>	<p><u>Лекции:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Авторитарный (директивный) и демократический (коллегиальный) стили как два полярных подхода в менеджменте. Связь с теориями управления человеком (теории "X" и "Y"). 2. Понятия "либеральный стиль" и "анархический стиль" в управлении. Развитие теории "A" и "Z". 3. Управление человеком и управление группой. 4. Динамика групп. 5. Формальные и неформальные организации. 	2	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2

	<p>6. Управление неформальной организацией.</p> <p>7. Имидж менеджера в индустрии туризма.</p> <p>8. Требования к профессиональной компетенции менеджера в сфере туризма.</p> <p>9. Необходимые качества менеджера.</p> <p>10. Причины неудач в карьере менеджера в туристской отрасли.</p>		
	<u>Практические занятия (семинары):</u>	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов	2	
Тема 5.3. Управление конфликтами и стрессами в менеджменте туристской индустрии.	<u>Лекции:</u>	-	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Природа конфликта. 2. Типы конфликтов. 3. Причины конфликтов. 4. Методы разрешения конфликтов. 5. Природа и причины стресса.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение дополнительной литературы	2	
Тема 5.4. Экономико-правовые основы менеджмента индустрии туризма	<u>Лекции:</u>	-	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Специфика экономико-правового регулирования развития туризма: отечественный и зарубежный опыт. 2. Договорные основы управления экономическими отношениями в туризме. Государственное регулирование туризма в	4	

	<p>России: цели, принципы, методы.</p> <p>3. Модели и инструменты управления индустрией туризма</p>		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов	2	
Тема 5.5. Управление персоналом в организациях индустрии туризма как средство достижения конкурентных преимуществ.	<u>Лекции:</u>	-	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг. 2. Взаимосвязь корпоративной культуры и конкурентоспособности организаций индустрии туризма. 3. Особенности управления персоналом в организациях индустрии туризма разных стран. 4. Формирование международных команд в организациях индустрии туризма	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение дополнительной литературы	2	
Тема 5.6. Стиль руководства туристской фирмой. Управленческая решетка ГРИД.	<u>Лекции:</u>	-	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Понятие и характеристика стилей руководства: понятие о стилях руководства, характеристика стилей управления. 2. Элементы управления (поведенческие факторы). Дополнительные стили управления. 3. Личность, власть и авторитет менеджера. 4. Управленческая решетка ГРИД.	2	

	5. Характеристика действий менеджера в системе ГРИД		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов	2	
Тема 5.7. Менеджмент и обеспечение качества туристского продукта	<u>Лекции:</u> 1. Ключевые понятия и общие положения, связанные с областью управления качеством туристского продукта. 2. Проблематика обеспечения качества туристского продукта. 3. Особенности управления качеством турпродукта на туристском предприятии	2	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u>	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	2	
Тема 5.8. Определение личностно-профессиональных качеств менеджера индустрии туризма	<u>Лекции:</u>	-	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Психологический практикум на способность к риску, на соответствие индивидуальных особенностей человека основным чертам профессии менеджера, на способность добиться успеха в бизнесе, на деловую хватку, для начинающих бизнесменов, на психологическую готовность к занятию бизнесом, на лидерство, на способность к абстрактному мышлению	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	

	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение дополнительной литературы	2	
Тема 5.9. Эффективность менеджмента туристской индустрии	<u>Лекции:</u> 1. Определение понятия "эффективность менеджмента". 2. Успех организаций - достижение поставленных целей. 3. Критерий эффективности менеджмента - общая производительность организации. 4. Внешняя и внутренняя производительность в сфере туризма. 5. Примеры оценки эффективности менеджмента в туризме: отечественная и зарубежная практика.	2	ОПК-2, ОПК-5, ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u>	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка тестовых заданий	21	
	Итого	144	<i>Экзамен 3 семестр</i>

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- лекционные занятия: проблемные и интерактивные лекции, лекция-визуализация, лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция - анализ ситуаций;
- практические занятия: тематические семинары, проблемные семинары, «круглые столы», формы «коллективной мыслительной деятельности» и анализа проблемных ситуаций;

- самостоятельная работа: обязательная самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, индивидуальная самостоятельная работа студента под руководством преподавателя;
- просмотр документальных и художественных фильмов с последующим обсуждением и анализом.

Занятия лекционного типа составляют 32 часов. Практические занятия составляют 32 часа, СРС-44 часа, зачет с оценкой (3 сем.). Всего 108 часов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе составляют не менее 18 % от всего объема аудиторных занятий по направлению подготовки.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Контроль освоения дисциплины

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки результатов обучения ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры». Программой дисциплины в целях проверки прочности усвоения материала предусматривается проведение различных форм контроля.

Текущий контроль успеваемости студентов по дисциплине производится в следующих формах:

- Устный опрос
- Рубежный контроль предусматривает оценку знаний, умений и навыков студентов по пройденному материалу по данной дисциплине на основе текущих оценок, полученных ими на занятиях за все виды работ. В ходе рубежного контроля используются следующие методы оценки знаний: практические, оценка выполнения самостоятельной работы студентов.
- Промежуточный контроль в форме зачета (2 семестр) и экзамен (3 семестр)

6.2. Оценочные средства

6.2.1. Тематика эссе и рефератов для студентов очной формы обучения

1. Проведение переговоров в туристском бизнесе.
2. Функции и принципы менеджмент в туризме.
3. Проведение деловых переговоров в туристском бизнесе.
4. Управление персоналом.
5. Внешнее экономическое действие менеджмента.

6. Введение в туризм.
7. Реклама в туризме.
8. Эффективность менеджмента в туризме.
9. Функции и принципы менеджмента туризма.
10. Методы менеджмента.
11. Стил ь руководства туристской фирмой.
12. Искусство общения.
13. Организация проведения деловых совещаний и переговоров.
14. Управление конфликтами и стрессами.
15. Страхование в туризме.
16. Туристские формальности.
17. Экскурсионное обслуживание.
18. Условия размещения и питания в туризме.
19. Терминология и понятийный аппарат туризма.
20. Регулирование туризма.
21. Транспортное обеспечение в туризме.

6.2.2. Примеры контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля и контроля самостоятельной работы студентов очной формы обучения

Семинар 1.

Деловая игра «Проект предприятия сферы сервиса и туризма».

Порядок проведения: класс разбивается на группы в 3-4 человека для разработки бизнес-проектов. 2-3 студента становятся экспертами (городские власти) – помощниками преподавателя, при этом они не входят в команду.

Каждая группа самостоятельно выбирает здание в городе. Им необходимо придумать и разработать бизнес-проект по использованию здания при условии, что данный проект будет социально значим для города, местных жителей и экономически эффективен. Задачей для участников игры является заинтересовать городские власти, в случае положительного решения возможно получение здания в бесплатную аренду.

При выборе типа предприятия и услуг, производимых им, следует учитывать конкурентную обстановку в городе, чтобы не дублировать имеющиеся в избытке предприятия. Во избежание несоответствий необходимо учесть особенности и размер помещений и тщательно продумать, что и где будет размещено.

Группы формулируют идеи и выбирают представителя, который выступает перед городскими властями, представленными преподавателем и студентами-экспертами.

Выступающий должен раскрыть цель проекта, задачи, затраты, показать его экономическую эффективность, определить социально- культурную значимость для города. Перед началом выступления целесообразно нарисовать схему предлагаемого проекта: что будет размещено на первом и втором этажах, на чердаке и в подвале, а также определить перечень услуг, производимых данным предприятием.

При защите следует обратить внимание на то, что проект еще не финансируется городскими властями, а только выносится на их суд.

После защиты начинается обсуждение проекта: выступающим задают вопросы преподаватель, эксперты и вся группа.

Защита всех команд оканчивается конкурсом на лучший проект, в котором по желанию можно выделить несколько номинаций: самый оригинальный проект, самый эффективный, социально значимый.

Предварительно эксперты должны разработать список критериев, на основе которых будет производиться отбор лучшего проекта.

Семинар 2.

Развитие менеджмента в прошлом и настоящем.

Эволюция теории и практики управления как основа развития современного менеджмента. Историческая последовательность в развитии теории и практики управления.

Основные школы и научные подходы к управлению. Школа научного управления. Классическая или административная школа в управлении. Школа человеческих отношений. Новые школы в управлении (управление с позиции организационного поведения, количественный подход в управлении).

Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный. Их содержание и отличительные особенности. Основные направления мирового развития теории и практики современного менеджмента. Особенности развития теории и практики управления в России в современных условиях.

Семинар 3.

Организационно-правовые формы управления предприятием туризма.

Акционерные общества. Общество с ограниченной ответственностью. Товарищества. Государственные унитарные предприятия. Кооперативы. Учреждения. Фонды.

Семинар 4.

Разработка и построение дерева целей предприятия сферы сервиса и туризма

Из предложенных преподавателем вариантов необходимо выбрать туристское предприятие, для которого будет разработано дерево целей.

№ варианта	Вид предприятий	Направлений деятельности
1	Турфирма	Внутренний туризм , специализация- лечебный туризм , отдыха на море
2	Гостиница	Гостиничные услуги
3	Кафе в кинотеатре	С частичным обслуживанием официантами , выбор блюд ограничен
4	Ресторан	Гастрономический ресторан (русская европейская кухня)
5	Турфирма	Преимущества выездной туризм (деловой и детский туризм , в том числе обучение за рубежом)
6	Санаторий	Расположена в Ставропольском крае , хорошая лечебная база
7	Турфирма	Турагентство , различные направление деятельности , организация на среднеобеспеченных граждан и студентов
8	Ресторан	Категория люкс , VIP-обслуживание, французская и средиземноморская кухня , организация банкетов
9	Гостиница	Малая гостиница на 15 номеров , расположена в центре города
10	Дом отдыха	Коттеджного типа , большой парк . озеро в шаговой доступности
11	Кафе	С полным обслуживанием официантами , блюда собственного приготовления (русская , японская кухня)
12	Пансионат с лечением	Расположен в сосновом лесу , хорошо оборудованная территория , современная лечебная база
13	Турфирма	Туроператор по тем направлениям , по остальным выполняет функции турагента
14	Гостиницей комплекс	Многофункциональный комплекс , два бизнес-центра ,насколько ресторанов , баров , тренажерный зал , салон красоты и др.
15	Турфирма	Туроператор по внутреннему туризму ,собственный автобусный

		парк
16	Ресторан	Первой категории , японская кухня
17	Кафе	С частичными обслуживанием официантами ,фаст-фуд
18	Гостиница	Две звезды , ресторан , в основном корпоративные клиенты
19	Турфирма	Турагентство , в основном выездной туризм

Семинар 5.

Построение организационной структуры предприятия сферы сервиса и туризма. Разработка должностной инструкции работника сферы сервиса и туризма.

В продолжение предыдущего занятия студентам предстоит построить организационную структуру выбранного предприятия сферы сервиса и туризма, определить тип структуры и обосновать свой выбор, расписав преимущества выбранной структуры для данного проекта. Сформулировать функции каждого из предложенных подразделений, на примере нескольких основных должностей работников предприятия разработать должностную инструкцию сотрудника.

Семинар 6.

Деловая игра «Личная продажа»

Порядок проведения: исходя из предложенных преподавателем типов продавцов и покупателей формируются группы по два человека, где один из участников выступает в роли продавца туруслуги, а другой, соответственно, - в роли покупателя.

Тип продавца	
Продавец-друг клиента	Я хочу подружиться с клиентом . Хочу понять его эмоции и ответить на его чувства . Он купит продукт в результате наших личных отношений
Общение с четко поставленной целью	Я консультировать клиента и четко понимаю его требования , которые надо удовлетворить наших продуктом . Клиент получает именно то , что он хочет
Хочешь –бери, хочешь- не бери	Я представил продукт клиенту . Ему решать , покупать или нет ,если откажется , это не моя проблема : значит, что-то не так с продуктом
Цель-продать!	Я продаю на клиента ,чтобы он купил здесь и теперь . Цель оправдывать средства . Тем более что я получаю комиссионные от реальных продаж
Продавец-профессионал	Я выделяю безотказным методом продаж . Я обрабатываю клиента с помощью тщательного сбалансированного комплекса рекламы продукта, личного обаяния и знания продукта
Тип покупателя	
Безразличный покупатель	Я стараюсь избегать покупок, буду прав , если сам ничего не куплю , а предоставлю выбор другим

Решительный клиент	Я хорошо знаю , что мне нужно . и ищу отвечающий всем , моим требованиям продукт , который я смогу купить по цене . которую я готов заплатить
Осторожный покупатель	Если я буду покупать , то потребую лучший вариант по самой низкой цене
Клиент- друг продавца	Я хочу подружиться с продавцом . Хочу понять его эмоции и ответить на его чувства. Он продаст подходящий мне продукт в результате наших личных отношений
Покупатель имиджа	Я руководствуюсь опытом , который обрели другие люди при пользовании данным продуктом . Покупка этого продукта также будет хорошая для меня , повысит мой престиж

Семинар 7.

Деловая игра "Я — руководитель"

Обоснование ситуации

Появление в трудовом коллективе нового руководителя всегда значительное событие как для него самого, так и для подчинённых. Вступающему в должность, даже если он не назначен на нее, а избран коллективом или прошёл по конкурсу, предстоит ещё заслужить или закрепить свой авторитет и доверие коллектива. Ему придется адаптироваться в сложившемся коллективе, система отношений, установки и стиль работы которого уже сформировались. Поэтому возможны значительные осложнения, противоречия, конфликты, иногда заканчивающиеся отторжением нового руководителя.

С наибольшими сложностями сталкиваются при этом молодые, начинающие руководители. Они, как правило, ещё не умеют работать с людьми, плохо чувствуют разницу между личными контактами и деловым общением, иногда грешат самолюбованием, администрированием, а потому теряют контакт с коллективом. Другая крайность выражается в стремлении избежать активных действий. А ведь первое впечатление, сложившееся о человеке, оказывается наиболее сильным и сохраняется достаточно долго. Новому руководителю следует помнить, что состав и последовательность его действий должны определяться не только разработанной им стратегией работы коллектива, но и особенностями межличностных отношений.

Цели изучения ситуации

1. Изучение процедуры вхождения в должность руководителя.

2. Выявление различных точек зрения на проблему вхождения в должность.
3. Оценка готовности занять должность руководителя.
4. Тренинг делового общения, ведения дискуссий, принятия решения.
5. Обучение моделированию процесса вхождения в должность.
6. Отработка типовых процедур знакомства руководителя с коллективом, разработка плана работы в первые дни, принятия и реализации решений в новых условиях.

Правила рассмотрения ситуации

1. Ситуацией управляет преподаватель.
2. Продолжительность работы - 4 часа.
3. Тематика для каждой команды определяется в зависимости от практической заинтересованности участников и рекомендации руководителя.
4. Докладчики (претенденты на должность) должны использовать интересные формы выступления (до 10 мин.), применять наглядные пособия,
5. Регламент выступлений и дискуссий (5—8 мин.) должен строго соблюдаться. Если материал новый, а форма его подачи оригинальна, можно продлить выступление. Если доклад и выступления неинтересны — прервать их.
6. Участники разбора ситуации должны ставить вопросы докладчикам таким образом, чтобы кала активная дискуссия.
7. Эксперты дают точные и объективные оценки докладов и деятельности команд.
8. Докладчик, получивший за свой доклад наибольшее число баллов, становится претендентом номер один.
9. Организатор в ходе игры может использовать дополнительные роли: оппонента, инициатора дискуссии, эксперта.

Порядок разработки ситуации

При проведении работы в качестве исходной информации используются: характеристика (описание) проблемной ситуации и задания участникам.

Игра включает пять этапов.

Этап I. Постановка задачи.

Преподаватель обосновывает актуальность ситуации, разъясняет ли, распределяет роли. Для этого из группы выбирают трех лидеров, каждый из которых получает индивидуальное задание, формирует по своему усмотрению рабочую группу, выбирая из числа участников чел. Первая группа получает задание подготовиться к представлению в новом коллективе, вторая -разработать план работы на первый день, третья — выработать решение предлагаемых ситуаций (см. ниже, а деле «Характеристика проблемной ситуации», задания № 1, 2, 3 соответственно). Остальные участники делятся на три группы экспертов, одна из которых будет оценивать представление в новом коллективе, вторая — план работы, третья — принятые решения. Эксперты получают копии заданий и необходимую информацию о состоянии дел в трудовом коллективе на момент вступления в должность нового руководителя, Продолжительность первого этапа 10—15 мин.

Этап II. Разработка программы действий.

Группы готовятся к игре: обдумывают задание, составляют план его реализации, отрабатывают основные этапы и т.п. Продолжительность 25—30 мин.

Этап III. Выступления лидеров команд.

За стол садятся три участника со своими помощниками Лидер первой группы произносит вступительную речь перед коллективом, роль которого играют слушатели учебной группы, отвечает на вопросы. Затем второй участник игры знакомит группу с раз тайным планом работы на первый день, аргументируя целесообразность и последовательность этапов, Третий участник рассказывает, с какими ситуациями он столкнулся в первый день и какие принял решения.

В процессе разбора ситуации помощники выступающих могут дополнять их, исправлять некоторые положения, отвечать на вопросы, если затрудняется сам выступающий. Продолжительность 30—35 мин.

Этап IV. Дискуссия.

Участвует вся группа. Представители экспертных групп дают оценки по пятибалльной системе каждому участнику игры и его помощникам, аргументируя свои решения. Затем проводится общее обсуждение проблемы вступления в

должность нового руководителя, высказываются и записываются предложения. Продолжительность 25—30 мин.

Этап V. Подведение итогов разбора ситуации.

Преподаватель оценивает работу участников игры экспертных групп, анализируя ход рассмотрения ситуации, содержание высказываемых предложений, поведение и активность слушателей, обращает внимание на правильные решения и типичные ошибки, формирует основные практические выводы с учетом возможных предложений, направленных на улучшение решения. Продолжительность 10—15 мин.

Характеристика проблемной ситуации

Начальник планово-экономического отдела агропромышленного предприятия Кузьмин Н. В. уходит на пенсию. Руководитель предприятия Григорьев А.А. и его заместитель Москвин И.И., курирующий ЭТО отдел, были не совсем довольны работой Кузьмина Н.В. По их мнению, тот был чрезвычайно мягким начальником.

После акционирования предприятия роль отдела существенно возросла. В связи с этим возникла необходимость разработки обоснованной программы его дальнейшей деятельности, по сути дела, при ему другого статуса. Вы назначаетесь начальником этого отдела.

Характеристика отдела. Отдел занимает комнату площадью 120 м², имеет четыре телефонных аппарата, из них два - городской сети и два внутренних. У бывшего начальника отдела своего кабинета не было, он находился вместе с подчиненными. В отделе в основном работают женщины: 23 из 25 человек. Состав отдела по возрасту и образованию следующий: десять человек в возрасте 32-42 лет имеют высшее и среднее-специальное образование; пять человек со средним специальным образованием - пенсионного или предпенсионного возраста; пять молодых специалистов, недавно окончивших экономический институт, из них один мужчина; четыре технических исполнителя со средним образованием в возрасте от 18 до 24 лет (двое из них учатся на первом курсе института); один - полковник запаса, работает в отделе недавно и не имеет образования по профилю работы отдела.

Заместителем начальника отдела работает опытный сотрудник Ильина А.Н., имеющая высшее образование и пользующаяся достаточным авторитетом в коллективе. В работе она придерживается традиционных подходов, поэтому начальником отдела ее решили не назначать.

Работники отдела не отличаются высокой трудовой дисциплиной; иногда много разговаривают и не всегда на служебные темы, часто ходят по территории организации, хотя это и не всегда связано с производственной необходимостью. Нередко городские телефонные аппараты подолгу оказываются занятыми из-за посторонних разговоров и в отдел бывает трудно дозвониться.

Пока решался вопрос (в течение двух месяцев) о назначении нового начальника отдела, им руководила Ильина А.Н. Незадолго до описываемых событий в отдел пришел молодой специалист Иванцов П.П. , который с самого начала пытался выяснить, чем он должен заниматься и как его деятельность регламентируется должностными инструкциями. Однако в отделе должностные инструкции были составлены давно и их конкретного содержания никто не знал (и даже неизвестно было, где они находятся). В повседневной деятельности сотрудники занимались своими делами, как они привыкли понимать.

В целом работа отдела двигалась без каких-либо серьезных упущений, но и больших успехов не было.

Исходя из характеристики производственной ситуации в процессе деловой игры, необходимо выполнить три задания.

Задание 1.

Вы утверждены в должности начальника отдела. Коллектив с вами не знаком. Подготовьте тезисы своего выступления перед работниками отдела, придерживаясь следующего плана:

1. Что вы можете рассказать о себе как о человеке и специалисте (ваше прошлое, настоящее, планы на будущее)?
2. Какие мотивы побудили вас прийти именно в этот отдел и занять должность начальника?

3. Ваше отношение к своим обязанностям, правам, полномочиям. Какие задачи вы хотели бы решать?

4. Что вы ожидаете от коллектива, в чем хотите найти поддержку и понимание?

5. Как вы представляете себе будущее отдела, трудового коллектива, его деятельность, общественную жизнь и перспективы роста?

Если учесть, что члены коллектива будут по-разному прогнозировать ваши действия, ожидая подтверждений своим предположениям, ваше выступление должно быть кратким, четким, аргументированным, убедительным, эмоционально ярким.

Время на подготовку — не более 30 мин., на выступление перед коллективом отдела — 10 мин.

Задание 2.

Вы утверждены начальником отдела предприятия. С коллективом отдела вы не знакомы, но предварительно информированы о ситуации, сложившейся на данный момент. Завтра вы непосредственно приступите к выполнению своих служебных обязанностей и должны к этому подготовиться.

Подумайте, какие задачи вам надо решить, с кем встретиться, какую информацию собрать, с какими предложениями обратиться к коллективу. Вы не должны быть застигнуты врасплох в свой первый день. Если вы не можете сразу заявить о себе как о хозяине положения, способном организаторе, окажетесь в плену у «текучки» и обстоятельств, вам трудно будет в дальнейшем рассчитывать на успех.

Подумайте, что и в какой последовательности вы будете делать в первый день работы.

Помните, что подчиненные ожидают от вас многого: советов, указаний, сочувствия, новой информации, сохранения или изменения привычного уклада работы, введенных порядков, критических замечаний, одобрения, похвалы и т.п.

Вас сознательно или бессознательно будут сравнивать с прежним начальником. Все ваши действия, высказывания, предложения, замечания будут оцениваться. С

первого же дня подчиненные будут прогнозировать ваше поведение в будущем и сопоставлять с ним свои надежды.

Разработайте план первого рабочего дня.

Время на подготовку — не более 30 мин., на изложение и аргументацию плана перед слушателями — 10 мин.

Задание 3.

Вы назначены начальником планово-экономического отдела. С завтрашнего дня приступаете к исполнению своих служебных обязанностей. Вы не имеете опыта работы в подобном трудовом коллективе. Вам предстоит столкнуться с множеством нерешенных вопросов, непредсказуемыми поступками ваших новых подчиненных. Ваша деятельность начинается в условиях неопределенности и отягчается сложным состоянием дел в отделе. Но это не избавляет вас от обязанности оперативно и правильно реагировать, справедливо оценивать и принимать обоснованные решения в каждом конкретном случае. От произведенного вами впечатления, от правильного поведения в первые дни зависят ваш авторитет в коллективе и эффективность его работы.

На основании имеющейся информации, личного опыта, установок и представлений постарайтесь прогнозировать свое поведение, если в первый день работы вы столкнетесь со следующими ситуациями:

1. Один из работников обратился с просьбой предоставить завтра отгул, так как ему надо навестить больного родственника в больнице за городом.

2. Вы получаете коллективную жалобу на одного из работников отдела.

3. Вам позвонят и, не представившись, потребуют назначить на сегодняшний вечер трех человек. дежурства по охране общественного порядка на улицах, прилегающих к территории предприятия.

4. К вам подойдет пожилой работник и сразу же начнет ругать прежнего начальника.

5. К вам подойдет начальник отдела труда и заработной платы и начнет резко высказываться по поводу систематического отсутствия данных, что срывает выполнение программ.

6. Вам доложат о поломке дорогостоящей оргтехники в отделе.

7. После сбора в назначенное время персонала отдела вас неожиданно, без предварительной договоренности, пригласят на совещание к заместителю директора.

8. Вам предложат вечером после работы собраться узким кругом у одного из членов коллектив отметить вступление в должность.

Постарайтесь дать краткое описание программы ваших действий в каждом конкретном случае. При обосновании любого из восьми случаев необходимо ответить на вопросы:

- Какие мысли возникли в первый момент?
- Как бы вы хотели поступить?
- Как поступаете в действительности?

Время на подготовку — не более 30 мин., на сообщение о принятых решениях — 10 мин.

Оценка деятельности команд и определение победителя

Оценка производится по пятибалльной системе.

Критериями оценки команд (претендентов) являются:

- а. глубина и логичность сообщения докладчика, содержательность предложений;
- б. обоснованность и конкретность ответов на вопросы экспертов и других слушателей;
- с. активность группы поддержки (команды претендента);
- д. корректность претендента и его группы в процессе проводимой беседы;
- е. соблюдение регламента докладов и ответов на вопросы.

Результаты оценки заносятся в таблицу.

Таблица

Оценка команд по критериям

Ф.И.О. эксперта	Оценка по критериям в баллах					
	а	б	в	г	д	Итого

1. Морозов М.	4	3	5	5	3	20
2. Иванов И.						
3.						
4.						
4.						
Итого						108

По результатам подводятся итоги. Победителем (претендентом №1) объявляется лидер (команда), набравший наибольшее количество баллов.

Оценка руководителем общего хода разбора ситуации, наиболее активных участников, отдельных положительных и не удавшихся моментов разбора ситуаций.

Семинар 8.

Работа выполняется группами студентов в количестве 2-3 человек.

1. Задачей участников является разработка въездного тура, имеющего определенную цель- Каждая группа участников игры выдвигает * свою идею и должна убедить всех в ее конкурентоспособности,

2. Обосновать состав и количество туристов (необходимо определить, будут ли это российские или зарубежные туристы, попытаться описать выбранный сегмент рынка: возраст, уровень дохода, профессию, мотив поездки),

3. Составить программу тура по дням и часам, В программе должны быть предусмотрены размещение, питание, плановые мероприятия и экскурсии, свободное время. Развлечения могут быть предложены за дополнительную плату.

4. Определить поставщиков услуг, обосновав свой выбор. Разработать калькуляцию тура исходя из стоимости услуг, определить цену тура, сравнить эту цену с рыночной.

5. Составить основные положения юридического договора между туристской фирмой и туристом на основании типового договора на оказание услуг.

Семинар 9.

Стиль менеджмента и имидж (образ) менеджера.

Авторитарный (директивный) и демократический (коллегиальный) стили как два полярных подхода в менеджменте. Связь с теориями управления человеком (теории "X" и "Y"). Понятия "либеральный стиль" и "анархический стиль" в управлении. Развитие теории "A" и "Z".

Управление человеком и управление группой. Динамика групп. Формальные и неформальные организации. Управление неформальной организацией.

Имидж менеджера в индустрии туризма. Требования к профессиональной компетенции менеджера в сфере туризма. Необходимые качества менеджера. Причины неудач в карьере менеджера в туристской отрасли.

Семинар 10.

Управление конфликтами и стрессами.

1. Природа конфликта
2. Типы конфликтов
3. Причины конфликтов
4. Методы разрешения конфликтов
5. Природа и причины стресса

Психологический тест «Врожденная агрессивность как одна из причин конфликта»

Иногда инициатором конфликта выступает человек, который подсознательно или сознательно испытывает потребность разрядить отрицательные эмоции, связанные с повышенной агрессией.

Тест руки - проективная методика, направленная на изучение агрессивного отношения. Разработан Эдвардом Вагнером (основной разработчик, 1965 год), а также разработчиками являются Б. Брайклин, З. Пиотровский. Методика была официально куплена и адаптирована (адаптацией занимались аспиранты ЛГУ и МГУ).

Тест измеряет склонность к открытому агрессивному поведению.

По Вагнеру агрессия – это намеренность действий, последствием которых оказывается наличие реальных потерь (убытков).

Рука человека является важным органом, рука сыграла большую роль в развитии интеллекта (два главнейших органа – рука и глаз). Что у человека в сознании, то и в действии.

С помощью теста определяется «роль» руки: рука ловит мяч, несет ребенка или бьет.

Стимульный материал состоит из 9 изображений кистей рук и одной пустой карточки, при показе которой просят представить кисть руки и описать ее воображаемые действия. Изображения показываются последовательно. Обследуемому дается инструкция ответить на вопрос о том, какое, по его мнению, действие выполняет нарисованная рука (или сказать, что способен выполнять человек с такой рукой). Допускается указывать для каждой карточки несколько вариантов действия. (Время и количество ответов неограниченно).

Изучение и интерпретация результатов.

При анализе теста сначала подсчитывается количество ответов.

10-15 ответов – ниже нормы.

16-25 ответов – норма.

Свыше 25 (до 40) – выше нормы.

Свыше 40 – намного выше нормы.

Ниже нормы: снижена психическая активность, энергетика (на данный момент времени). Вообще сниженная энергетика; состояние болезненности, сниженная мотивация, понижен интеллект, обедненный жизненный опыт, возможно, это – способ ухода от общения с психологом, желание не дать о себе информации (меньше о себе расскажешь – меньше выводов сделают).

Выше нормы: гиперактивность, высокая мотивация, хорошее воображение, желание сотрудничать с психологом.

Ответы разносятся по 14 категориям:

Обозначение	Объяснение	Примечание
1 Агрессия	<i>Агрессия</i> - рука воспринимается как доминирующая, наносящая повреждения, активно захватывающая какой-либо	

предмет.

Это рука, которая подавляет, господствует, оскорбляет, нападает, наносит повреждение, активно хватает какой-то предмет или объект, ударяет, дает пощечину, хватает (комара, муху) и т.д.

2 **Директивность**

Указания - рука ведущая, направляющая, препятствующая, господствующая над другими людьми.

Эта рука активно влияет на другого человека. Хозяин руки выше другого человека, но не оскорбляет более слабого. Такой рукой может быть рука гаишника.

3 **Нежность**

Привязанность - рука выражает любовь, позитивные эмоциональные установки к другим людям. Рука проявляет дружеские (не официальные) чувства, желание помочь.

4 **Коммуникация**

Коммуникация - ответы, в которых рука общается, контактирует или стремится установить контакты. Здесь проявляется общение на равных, формально-деловое общение, передача обратной связи, чтобы быть лучше понятым. (выражение «теплых» отношений – это аффилиация).

5 **Зависимость**

Зависимость - рука выражает подчинение другим лицам. Эта рука ищет помощи и поддержки других людей,

может совершать действия только при благоприятной поддержке других. Это также руки, которые совершают действие в экстремальной ситуации. «Погадайте мне!» - это тоже относится к зависимости. Поднятая (в школе) рука: «Спросите меня» - тоже из этой категории. Часто варианты зависимости встречаются у социально незащищенной группы населения.

6 Страх

Страх - рука выступает в ответах как жертва агрессивных проявлений другого лица или стремится оградить кого-либо от физических воздействий, а также воспринимается в качестве наносящей повреждения самой себе. В жесте проявляется страх перед ударом, повреждением, агрессией, защита от солнца, уклонение от угрозы. *Если человек видит кулак, но говорит, что в кулаке нет угрозы (единственный ответ!) – это тоже страх.*

7 Демонстративность, Эксгибиционизм -рука разными способами выставляет себя напоказ. Желание самовыражения, демонстрации. Это руки, которые утонченно показательно отдыхают, развлекаются, проводят досуг (в том числе занимаются спортом-досугом, , но не профессиональным спортом): рука,

отбивающая волейбольный мяч), руки, которые рисуются, куражатся.

8 Увечность

Увечность:рука деформирована, больна, неспособна к каким-либо действиям, повреждена. Так или иначе описана калечность. Хорошо, если этой категории в ответах нет вообще или она представлена в очень незначительном количестве ответов.

9 Описание

Описание – человек не соблюдает инструкцию (написать, что *делает* рука), в его ответах рука только описывается (эта рука кривая), тенденция к действию отсутствует. Если таких ответов более 35%, это признак невротизма, повышенной тревожности и, возможно, каких-либо психических заболеваний.

10 Напряжение

Напряжение – Рука выражает сдерживаемую энергию, которую человек не хочет (или не может) выпустить. Напряжение может быть связано, например, с болью, с холодом (рука ооченела) и т.д.

11 Активность

Активная безличность - ответы, в которых рука проявляет тенденцию к действию, завершение которого не требует присутствия другого человека или людей, однако рука должна изменить свое физическое местоположение,

приложить усилия. Руки обеспечивают практическую жизнь (жизнедеятельность) и не требуют помощи других.

12 Пассивность

Пассивная безличность – также проявление тенденции к действию, завершение которого не требует присутствия другого человека, но при этом рука не изменяет своего физического положения. Другими словами, рука пассивно бездействует. Если таких ответов нет, значит человек не умеет расслабляться, отдыхать, все время напряжен.

13 Галлюцинации

Галлюцинации – человек не видит руку, он видит ужасающие образы: «чужой», голова петуха, которую только что отрубили и т.д. - в отличии от описаний (рука, похожая на...). Если у испытуемого обнаружены такие ответы – это серьезная проблема. Такая патология входит в состав нескольких психических заболеваний. Об этом лучше сообщить родственникам испытуемого или как-то посоветовать ему обратиться к психиатру (но тактично).

14 Отказ

Отказ от ответа (ни одного ответа по карточке). Это говорит об обедненности опыта или о том, что для испытуемого ситуация тестирования (или какая-то предыдущая, только что случившаяся

ситуация) воспринимается как шоковая.

10-я карточка показывает актуальное состояние на настоящий момент времени. Отказ от выполнения инструкции по 10-й карточке говорит об обедненности опытом, слабом воображении или нежелании работать с психологом. Отказ может, также, быть связанным с прошлым травматическим опытом.

9-я карточка символизирует потребность в сексуальности.

У женщин чаще встречается Нежность или Коммуникательность. Может встречаться Страх. У мужчин – Демонстративность.

Также в формулировках этой карточки могут быть:

Напряжение – напряжение, дискомфорт,

Описание, когда человек больше удовольствия получает от описания, наблюдения, чем от процесса.

Может быть Увечность – болезненность, с которой следует обратиться к специалисту (гинекологу или урологу).

Может встретиться даже Директивность, когда человек даже в постели выполняет функции руководителя.

Может быть Агрессия – признаки садизма или садомазохизма.

Может встретиться Зависимость – зависимость, иногда граничащая со страхом (F).

Активность, пассивность – в соответствии с ролью, выбранной в сексуальной жизни.

Количественный анализ

Количественный показатель открытого агрессивного поведения рассчитывается по формуле:

Агрессивность = (Агрессия + Директивность) - (Нежность + Коммуникабельность + Зависимость) =

X = Напряжение + Увечность + Страх =

Y = Описание + Галлюцинации + Страх =

Z = X + 2xY =

Норма Агрессии = от -1 до +1. (-1, 0, +1)

Иногда весь тест проводится только для того, чтобы узнать эту цифру.

В норме у человека должны быть представлены как агрессивные и директивные показатели, так и теплые и коммуникационные, а также активные и пассивные. Чем больше различных показателей (за исключением Увечности, Описания, Галлюцинаций и Отказов), тем гармоничнее личность. Особенно важна норма для руководителя. Здоровые личности и хорошие руководители – гармоничны.

«+»

+1 – близка «кнопка гнева» - человек сдерживает себя на людях, но может наорать на близких, и даже наподдать детям.

+2 – это уже агрессивность.

+3, +4 – допустимая норма для силовиков (МВД, СОБР, ОМОН), но запредельная для коммерческих компаний.

+5. +6 – это уже социально неадаптированные люди.

«-»

Слишком много Нежности – человек сокращает дистанцию, поэтому дверь к нему открывают пинком.

Излишек Коммуникабельности – человек формально вежливый, но он манипулирует другими, при этом его легко раскусить, поэтому его обычно недолюбливают.

Также слишком много «добрых» ответов может символизировать о скрытой агрессии, которую человек сознательно или подсознательно копит в себе. Такой человек может быть вспыльчивым, даже тираном, но «прятать» свою агрессию под маской «заботы» (Я бью тебя, но бью любя).

На Агрессивность (Агрессия, Директивность, Нежность, Коммуникабельность, Зависимость) в норме приходится до 47-48% ответов (коммуникативная сфера).

Act + Pas = 35-37%.

Остальное – 15%.

Если у человека задействовано 5 или менее категорий ответов, это однозначно свидетельствует об обедненном жизненном опыте.

Зависимость – 25% и более – означает наличие потребительской позиции.

Зависимость – 0% - человек не умеет просить помощи или ему не у кого ее попросить. Так или иначе, это признак гордыни. Более того, такой человек может искать истину в вине, а не в общении с людьми (которых бы он считал себе равными).

X – норма – до 6. Много X – степень личностной дезадаптации: напряжены все резервы, накопилось много нерешенных проблем.

X = 0 – все благополучно, человек легко справляется со своими проблемами, обычно по мере их появления.

Y – тенденция к уходу от реальности (в более добрый или более ужасный мир).

Y более 6 – признак нездорового витания в облаках.

Z – здесь нормы нет. Для уточнения мотивов агрессивного поведения следует проанализировать получившийся профиль. Здесь важен качественный анализ (даже Z = 10 может быть нормой, и Z = 2 может быть патологией).

Семинар 11.

Экономико-правовые основы менеджмента в туризме.

1. Специфика экономико-правового регулирования развития туризма: отечественный и зарубежный опыт
2. Договорные основы управления экономическими отношениями в туризме
3. Государственное регулирование туризма в России: цели, принципы, методы
4. Модели и инструменты управления индустрией туризма

Семинар 12.

Управление персоналом в организациях индустрии туризма как средство достижения конкурентных преимуществ.

1. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг
2. Взаимосвязь корпоративной культуры и конкурентоспособности организаций индустрии туризма
3. Особенности управления персоналом в организациях индустрии туризма разных стран
4. Формирование международных команд в организациях индустрии туризма

Семинар 13.

Стиль руководства туристской фирмой.

1. Понятие и характеристика стилей руководства

1.1 понятие о стилях руководства

1.2 характеристика стилей управления

2. Элементы управления (поведенческие факторы)

3. Дополнительные стили управления.

4. Личность, власть и авторитет менеджера

Дополнительные вопросы:

1. Управленческая решетка ГРИД

2. Характеристика действий менеджера в системе ГРИД

Семинар 14.

Менеджмент и обеспечение качества туристского продукта.

Ключевые понятия и общие положения, связанные с областью управления качеством туристского продукта. Проблематика обеспечения качества туристского продукта. Особенности управления качеством турпродукта на туристском предприятии

Семинар 15.

Определение профессиональных качеств менеджера индустрии туризма.

Психологические тесты.

Психологический практикум на способность к риску, на соответствие индивидуальных особенностей человека основным чертам профессии менеджера, на способность добиться успеха в бизнесе, на деловую хватку, для начинающих бизнесменов, на психологическую готовность к занятию бизнесом, на лидерство, на способность к абстрактному мышлению.

Семинар 16.

Эффективность менеджмента в туристской индустрии

1. Понятие эффективности менеджмента в туризме

2. Экономическая эффективность менеджмента в туризме

2.1 характеристика расходов посетителей в стране пребывания

- 2.2 измерение экономической эффективности туризма
- 2.3 определение издержек, связанных с туризмом
- 3. Социальная эффективность менеджмента в индустрии туризма
 - 3.1 формирование эффективной организационной структуры туризма
 - 3.2 эффективность управленческих решений
 - 3.3 эффективность управления персоналом

Дополнительные вопросы.

1. Что такое туризм?
2. Виды туризма?
3. Типы туристов?
4. Виды и формы туризма?
5. Туристское предложение?
6. Туристский регион (узкой и широкой специализации)?
7. Условия и предпосылки возникновения менеджмента туризма?
8. Особенности туризма как объекта управления?
9. Система управления туризмом?
10. Воздействие экономики на туризм и наоборот?
11. Экология и туризм?
12. Социальная сфера как внешняя среда туризма?
13. Влияние политики на развитие туризма?
14. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.
15. Туристские организации.
16. Туристские предприятия.
17. Структура управления туризмом?
18. Понятие структуры управления?
19. Функции и принципы менеджмента туризма?
20. Принципы менеджмента?
21. Методы менеджмента?

**6. 2. 3. Тематика контрольных работ для студентов заочной формы
обучения**

1. Формирование группового поведения в организации
2. Конфликт в системе «руководитель-подчиненный»
3. Стрессы и стрессовые ситуации в организации
5. Психологические аспекты переговорного процесса
6. Проблемы мотивации в системе маркетинга
7. Мотивационные аспекты в туризме
8. Туристский бизнес и реклама
9. Эффективность менеджмента в туризме
10. Особенности туристского менеджмента
11. Виды и методы принятия решений в организации
12. Стратегия конкурентоспособности предприятий
13. Менеджмент туристского агентства
14. Управление в туризме: практика, проблемы, перспективы
15. Управление деловой карьерой
16. Социальные и профессиональные роли менеджера в туризме
17. Менеджмент туроператорской фирмы
18. Организационно- педагогические основы развития системы клубного движения в спортивном туризме
19. Психолого-педагогические основы формирования имиджа менеджера туристской фирмы
20. Профессиональная подготовка специалистов спортивно - оздоровительного туризма

6.2.4. Примеры контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля и контроля самостоятельной работы студентов заочной формы обучения

1. Что такое туризм?
2. Виды туризма?
3. Типы туристов?
4. Виды и формы туризма?
5. Туристское предложение?

6. Туристский регион (узкой и широкой специализации)?
7. Условия и предпосылки возникновения менеджмента туризма?
8. Особенности туризма как объекта управления?
9. Система управления туризмом?
10. Воздействие экономики на туризм и наоборот?
11. Экология и туризм?
12. Социальная сфера как внешняя среда туризма?
13. Влияние политики на развитие туризма?
14. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.
15. Туристские организации.
16. Туристские предприятия.
17. Структура управления туризмом?
18. Понятие структуры управления?
19. Функции и принципы менеджмента туризма?
20. Принципы менеджмента?
21. Методы менеджмента?

6.2.5. Примерные вопросы к экзамену (для заочной формы обучения)

1. Сущность, содержание и специфика управления. Ключевые категории концепции управления.
2. Виды организаций
3. Общие подходы в теории управления: процессный, системный и ситуационный.
4. Классификация управленческих работников.
5. Содержание и функции туризма как объекта управления.
6. Содержание труда, функции и характеристики менеджера индустрии туризма.
7. Управленческие роли по определению Минцберга.

8.	классификация функций управления.	Сущность	и
9.	Технология контроля. Требования – критерии контроля.	Функция	контроля.
10.	внешней и внутренней среды предприятия.	Методики	анализа
11.	среды предприятия.	Факторы	внешней
12.	среды предприятия.	Факторы	внутренней
13.	деятельности человека.	Мотивация	
14.	теории мотивации.	Содержательные	
15.	теории мотивации.	Процессуальные	
16.	организация как функции управления.	Планирование	и
17.	решения: понятие, классификация.	Управленческие	
18.	управленческих решений.	Процесс	принятия
19.	принятия управленческих решений.	Модели	и методы
20.	стратегического планирования.	Структура	
21.	стратегического планирования. Этапы процесса.	Процесс	
22.	Источники власти в организации.	Сущность	власти.

23. отношений лидерства.	Лидерство. Типы
24. управленческого контроля, его виды.	Сущность
25. контроля. Внешний и внутренний контроль.	Этапы процесса
26. управленческих конфликтов. Виды управленческих конфликтов.	Природа и причины
27. конфликтом. Стили разрешения межличностных конфликтов.	Методы управления
28. организационной культуры. Функции.	Сущность
29.	Стили руководства.
30. демократический стили руководства, их различия.	Авторитарный и
31. организационных структур управления.	Основные типы
32. функциональная, линейно-функциональная структура управления, их достоинства и недостатки.	Линейная,
33. дивизиональная структура управления. Их достоинства и недостатки.	Матричная и
34. этапы деловой карьерой.	Понятие, виды и
35. науки управления.	Основные школы
36. черты менеджмента, предпринимательства и бизнеса.	Общие и различные

37. Линейные, аппаратные, рекомендательные, параллельные и функциональные полномочия, их сущность.

38. Процесс управления трудовыми ресурсами.

39. Оценка свойств и качеств личности менеджера организации

40. Управление деловой карьерой

6.2.6. Примерные вопросы к экзамену (для очной формы обучения)

1. Сущность, содержание и специфика управления. Ключевые категории концепции управления.

2. Виды организаций

3. Общие подходы в теории управления: процессный, системный и ситуационный.

4. Классификация управленческих работников.

5. Содержание и функции туризма как объекта управления.

6. Содержание труда, функции и характеристики менеджера индустрии туризма.

7. Управленческие роли по определению Минцберга.

8. Сущность и классификация функций управления.

9. Функция контроля. Технология контроля. Требования – критерии контроля.

10. Методики анализа внешней и внутренней среды предприятия.

11.	Факторы внешней
среды предприятия.	
12.	Факторы внутренней
среды предприятия.	
13.	Мотивация
деятельности человека.	
14.	Содержательные
теории мотивации.	
15.	Процессуальные
теории мотивации.	
16.	Планирование и
организация как функции управления.	
17.	Управленческие
решения: понятие, классификация.	
18.	Процесс принятия
управленческих решений.	
19.	Модели и методы
принятия управленческих решений.	
20.	Структура
стратегического планирования.	
21.	Процесс
стратегического планирования. Этапы процесса.	
22.	Сущность власти.
Источники власти в организации.	
23.	Лидерство. Типы
отношений лидерства.	
24.	Сущность
управленческого контроля, его виды.	
25.	Этапы процесса
контроля. Внешний и внутренний контроль.	

26. Природа и причины управленческих конфликтов. Виды управленческих конфликтов.
27. Методы управления конфликтом. Стили разрешения межличностных конфликтов.
28. Сущность организационной культуры. Функции.
29. Стили руководства.
30. Авторитарный и демократический стили руководства, их различия.
31. Основные типы организационных структур управления.
32. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структура управления, их достоинства и недостатки.
33. Матричная и дивизиональная структура управления. Их достоинства и недостатки.
34. Понятие, виды и этапы деловой карьерой.
35. Основные школы науки управления.
36. Общие и различные черты менеджмента, предпринимательства и бизнеса.
37. Линейные, аппаратные, рекомендательные, параллельные и функциональные полномочия, их сущность.
38. Процесс управления трудовыми ресурсами.
39. Оценка свойств и качеств личности менеджера организации

40. Управление деловой карьерой.
41. Управление персоналом как средство достижения конкурентных преимуществ.
42. Понятие эффективности в менеджменте туристской индустрии.
43. Государственное регулирование туризма в России: цели, принципы, методы.
44. Характеристика действий менеджера в системе ГРИД.
45. Обеспечение качества туристского продукта. Особенности управления качеством турпродукта на туристском предприятии.
46. Формы и системы оплаты труда менеджера индустрии туризма. Система доплат и надбавок.

6.2.7. Темы курсовых работ – не предусмотрены учебным планом

6.2.8. Тестовые задания

Тест к семинару № 16

1. Что такое туризм?

А) туризм-отрасль экономики.

Б) туризм-отрасль экономики, включающая в себя деятельность туристских организаторов, агентов и посредников

2. Туристов можно классифицировать по признакам:

А) В зависимости от активности;

Б) В зависимости от стиля жизни;

В) В зависимости от достатка.

3. На какие виды подразделяется туризм? (отметьте неправильный вариант)

А) Туризм с целью отдыха;

Б) Туризм с целью знакомства;

В) Туризм с целью изучения культуры;

- Г) Общественный туризм;
- Д) Спортивный туризм;
- Ж) Экономический туризм;
- З) Социальный туризм.

4. Какой формы туризма не существуют в зависимости ?

- А) – от длительности пребывания;
- Б) – от количества мест;
- В) – от возраста путешественников;
- Г) – от транспортных средств.

5. Определите экономический туризм.

А)– поездки, совершаемые из профессионального и коммерческого интереса: посещение бирж, выставок, ярмарок и т.д.

Б)– путешествия, которые субсидируются из средств, выделяемых на социальные нужды, чтобы создать условия для путешествий школьникам, студентам, пенсионерам, ветеранам войны и труда и иным гражданам, которым государство (и не государственные организации) оказывает социальную поддержку.

6. Определите социальный туризм.

А) – поездки, совершаемые из профессионального и коммерческого интереса: посещение бирж, выставок, ярмарок и т.д.

В) – путешествия, которые субсидируются из средств, выделяемых на социальные нужды, чтобы создать условия для путешествий школьникам, студентам, пенсионерам, ветеранам войны и труда и иным гражданам, которым государство (и не государственные организации) оказывает социальную поддержку.

7. Определите, какого туристское предложение не существует:

- А) вторичное предложение;
- Б) первичное (первоначальное предложение);
- В) производное предложение.

8. Что не относится к туристскому региону.

- А) Город;
- Б) Поселок;

В) человек и животные;

Г) Страна;

9. Определите субъект туризма.

А) Турист;

Б) Посещаемая местность;

Г) Туристский регион.

10. Что относится к туристскому региону по определению Всемирной туристской организации?

А) Город;

Б) Поселок;

В) человек и животные;

Г) Территория, которая располагает большой сетью специальных сооружений и услуг, необходимых для организации отдыха, учебного процесса или оздоровления.

11. Определите, какого туристского предприятия не существует.

А) Туристические предприятия первичных услуг;

Б) Туристические предприятия третичных услуг.

Г) туристические предприятия вторичных услуг.

12. Что не входит в туристические предприятия вторичных услуг?

А) Предприятия питания;

Б) Транспортные предприятия общего назначения;

В) Туроператоры и турпосредники;

Г) прочие предприятия.

13. Определит, что понимается под термином туроператор?

А) Туроператор – субъект предпринимательской деятельности, осуществляющий разработку и продвижение туристского продукта, рассчитанный на массовый и индивидуальный потребительский спрос, а также его реализацию турагентам и туристам.

Б) Туроператор – субъект деятельности, осуществляющий разработку и продвижение туристского продукта.

В) Туроператор – субъект деятельности.

14. По региону деятельности туроператоры различаются:

- А) Международные,
- Б) Межрегиональные, региональные и местные туроператоры;
- В) Международные, межрегиональные, региональные и местные туроператоры.

15. Определите транспортные предприятия специального назначения.

- А) Предприятия первичных услуг;
- Б) Транспортные предприятия, которые специализируются по перевозке туристов (как основное направление их деятельности связано с туризмом, их относят к туристическим предприятиям первичных услуг);
- В) Предприятия вторичных услуг;
- Г) Авиакомпании.

16. К крупным туроператорам относятся предприятия услугами, которых пользуются:

- А) от 30 до 100 тыс. человек в год.
- Б) более 100 тыс. человек в год с оборотом около 35 млн. долларов.

Определите, что является турпосредником.

А) Турпосредник – это собирательное понятие. Охватывает все предприятия и учреждения, которые в своей основе и дополнительной деятельности выступают как посредники.

Б) Турпосредник – предприятие основная деятельность которых заключена в посредничестве туристических услуг.

17. Определите гостиничные предприятия.

А) Гостиничные комплексы существуют исключительно за счет прибыли, полученной от размещения туристов.

Б) Крупные гостиничные комплексы (гостиницы, пансионаты, дома отдыха) и мелкие хозяйства гостиничного типа (кемпинги, молодежные турбазы, квартиры).

В) Прочие туристические предприятия первичных услуг.

18. Что такое планирование?

А) Планирование – это один из этапов процесса управления, на котором определяются цели любой туристской структуры, а также методы их достижения.

Б) Планирование – это один из этапов процесса управления, на котором определяются цели го первичного предприятия.

В) Планирование – это один из этапов процесса управления, на котором определяются цели любой туристской структуры, а также методы их достижения.

19. За счет чего осуществляется менеджмент туризма?

А) Менеджмент туризма осуществляется посредством основных исходных положений и правил, которыми руководствуются руководители всех уровней

Б) Менеджмент туризма осуществляется посредством основных положений и правил, которыми руководствуются руководители всех уровней придуманными самими.

20. Принципы управления туризмом:

А) Принципы управления можно представить как основополагающие идеи, закономерности и правила поведения руководителей по осуществлению ими управленческих функций.

Б) Общие принципы управления;

В) Частные принципы управления.

21. Метод управления это.

А) Метод управления – это приемы для достижения целей.

Б) Метод управления – это совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения целей.

22. Определите менеджера:

А) Менеджер – это та личность, за которой люди готовы идти, идеям которым они всегда верят, имеет поддержку у членов коллектива и успешно управляет им.

Б) Менеджер – это личность, с которой легко договориться о чем-либо.

В) Менеджер – это та личность, которая пропагандирует свои идеи и люди этим идеям всегда верны.

23. Определите главные роли менеджера:

А) Выполнение функций по набору персонала, принятию решений, подслушивающая роль менеджера, выступает в качестве подчиненного.

Б) Выполнение функций по подготовке, принятию и реализации управленческих решений, информационная роль менеджера, выступает в качестве руководителя.

В) Выполнение функций по любой работе, играть разнообразные роли, выполнять любую работу и решать все проблемы.

24. Определите необходимые требования к менеджеру:

А) менеджер должен понимать управленческие процессы, работать по выбранному им стилю, не разбираться в современной информационной технологии и средствах коммуникации, обладать ораторские способности, подбирать кадры рекомендованные друзьями, управлять человеческими ресурсами как хочется ему, планировать и прогнозировать их деятельность в зависимости от отношений с ним. Не повышать свою квалификацию.

Б) Менеджер должен понимать управленческие процессы, знать основные виды организационных структур управления, – функциональные обязанности и стили работы, владеть способами управления, разбираться в современной информационной технологии и средствах коммуникации, ораторские способности, умение выражать свои мысли, подбирать кадры, управлять человеческими ресурсами, планировать и прогнозировать их деятельность. Повышать свою квалификацию.

25. Что такое управление персоналом:

А) – это комплексное, целенаправленное воздействие на руководителя и коллектив с целью обеспечения оптимальных условий для творческого, инициативного, сознательного труда отдельных его работников, направленного на достижение личной прибыли.

Б) – это комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения оптимальных условий для творческого, инициативного, сознательного труда отдельных его работников, направленного на достижение целей предприятия.

В) – это комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения оптимальных условий для труда работников, направленного на достижение целей предприятия.

26. Кто набирает персонал в туристскую организацию?

- А) Менеджер по продажам;
- Б) Менеджер по персоналу;
- В) Директор фирмы.

27. Что такое планирование потребности в персонале?

А) Планирование потребности в персонале – это процесс определения потребностей туристской фирмы в кадрах.

Б) Планирование потребности в персонале – это свободные ставки в фирме.

В) Планирование потребности в персонале – это целенаправленный процесс, направленный на снижение безработицы в стране.

28. Определите сколько групп методов оценки персонала:

- А) Прогностический;
- Б) Прогностический, практический;
- В) Прогностический, практический и имитационный.

29. От чего зависит эффективность управленческих решений:

- А) От эффективности, от субъективных и объективных факторов;
- Б) От эффективности управления и эффективности решений;
- В) от дохода фирмы и работников.

От чего зависит эффективность управления персоналом?

А) Правильным выбором сотрудников, заинтересованность сотрудников, оплата труда, соц.пакет, стимулирование труда работающих по приближенности к начальству;

Б) Подбор знакомых сотрудников, заинтересованность сотрудников в достижении поставленных целей предприятием, оплата труда, соц.пакет, стимулирование труда работающих.

В) Правильным выбором сотрудников, заинтересованность сотрудников в достижении поставленных целей предприятием, оплата труда, соц.пакет, стимулирование труда работающих.

6.2.9. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА

К экзамену допускаются студенты:

- успешно прошедшие рубежный контроль (студенты очного отделения), - допущенные к экзамену. Накануне зачета (экзамена) преподаватель проводит консультацию, где

студенты получают разъяснения на вопросы, возникшие в ходе подготовки к экзамену.

Студенты, имеющие допуск к досрочной сдаче экзамена информируют преподавателя заранее. График проведения их экзамена устанавливает преподаватель.

Студентам, имеющим официальное разрешение на свободное посещение занятий, рекомендуется в начале семестра согласовать с преподавателем форму и порядок отчетности по изучаемому курсу, возможность получения индивидуальных заданий с целью успешного его изучения и сдачи.

Непосредственно экзамене в процессе подготовки к ответу запрещено пользоваться учебной литературой и лекционными записями. Студент может иметь при себе экономический или внешнеэкономический словарь и пользоваться им в ходе подготовке ответа на вопросы билета.

Ответы должны быть по существу поставленных вопросов, конкретными и четкими. Студент должен владеть основным понятийным аппаратом изучаемого курса. Если ответ требует изложить эволюцию процесса, перечислить ее этапы, указать на экономические последствия. Ссылки на законодательные акты и административно-правовые нормы предполагают их правильное название, знание предмета и область регулирования.

Освещение в ответе каких-либо тенденций или динамики процессов должно иметь под собой объективные цифры. Безусловно, не требуется знание точных данных, но порядок цифр должен быть выдержан. В случае несогласия преподавателя признать ответ правильными, студент должен быть готовым подтвердить их правильность ссылкой на источник информации (представить учебник, журнал, словарь и т.п.) Преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы по ходу или в конце ответа в рамках экзаменационного вопроса, с целью объективной оценки знаний студента. Позитивное участие

студента в подготовке, проведении семинарских занятий и дискуссий в форме докладов, выступлений и сообщений по изучаемому курсу, безусловно, учитывается преподавателем и находит свое отражение в положительной оценке на экзамене. График приема задолженностей согласовывается с деканатом и в течении сессии студентам предоставляется возможность пересдачи экзамена. За рамками сессии прием задолженностей осуществляется по отдельному графику и требует отдельного согласования с преподавателем.

Рекомендации к самостоятельной работе студента Докладчики и содокладчики – основные действующие лица. Они во многом определяют содержание, стиль, активность данного занятия. Сложность в том, что докладчики и содокладчики должны знать и уметь очень многое:

- a. сообщать новую информацию
- b. использовать технические средства
- c. знать и хорошо ориентироваться в теме всей презентации (семинара)
- d. уметь дискутировать и быстро отвечать на вопросы
- e. четко выполнять установленный регламент
- f. иметь представление о композиционной структуре доклада.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике.

Вступление должно содержать:

- название презентации (доклада)
- сообщение основной идеи
- современную оценку предмета изложения
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов
- живую интересную форму изложения
- акцентирование оригинальности подхода

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались

темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – это ясное четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. основная литература

1. Мартиросян, К. М. Основы социокультурного менеджмента [Текст] : учеб. пособие / К. М. Мартиросян, Л. В. Янковская. - Краснодар : КГИК, 2016. - 154 с. - ISBN 978-5-94825-219-3.
2. Янковская, Л.В. Основы менеджмента социально-культурной деятельности [Текст] : учебно-метод. пособие для студентов-бакалавров по направлению подготовки 071800.62 "Социально-культурная деятельность". Профиль подготовки: Менеджмент социально-культурной деятельности. Ч. 1, 2 / Л. В. Янковская. - Краснодар : КГУКИ, 2015. - 76 с.
3. Экономика и управление на предприятии : учебник / А.П. Агарков, Р.С. Голов, В.Ю. Теплышев, Е.А. Ерохина ; под общ.ред. А.П. Агаркова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 400 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573188>(дата обращения: 25.11.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03492-3. – Текст : электронный.

7.2. дополнительная литература

1. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> (дата обращения: 20.11.2020). – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.
2. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник : [16+] / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 267 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032> (дата обращения: 25.11.2020). – Библиогр.: с. 228-230. – ISBN 978-5-9275-2003-9. – Текст : электронный.
3. Алексейчева, Е.Ю. Экономика организации (предприятия) : учебник / Е.Ю. Алексейчева, М.Д. Магомедов, И.Б. Костин ; Московская государственная академия делового администрирования. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 291 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573024> (дата обращения: 25.11.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03287-5. – Текст : электронный.

4. Беляцкая, Т.Н. Экономика организации : учебное пособие / Т.Н. Беляцкая. – Минск : РИПО, 2020. – 285 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599431> (дата обращения: 25.11.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-503-968-7. – Текст : электронный.

5. Козырева, Т.В. Учет и анализ туристской деятельности : учебник : в 2 ч. : [16+] / Т.В. Козырева ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019. – Ч. 1. – 400 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574958> (дата обращения: 20.11.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-98699-285-3. – Текст : электронный.

7.3. Периодические издания

1. Журнал «Курорты, сервис, туризм»
2. Журнал «Культурная жизнь Юга России»
3. Менеджмент
4. БОСС

7.4. Интернет ресурсы:

1. 1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. [Электронный ресурс]. – URL: www.russiatourism.ru
2. Публикации по экономике туризма. [Электронный ресурс]. – URL: http://www.neg.by/publication/4015_r.html
3. Федерация спортивного туризма России. [Электронный ресурс]. – URL: www.tssr.ru
4. Регулируемый туризма и отдых в национальных парках. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.biodiversity.ru/publications/books/tourism/p5.html>
5. Российский союз туристской индустрии. [Электронный ресурс]. – URL: www.rata.spb.ru

7.5. Методические указания

Аудиторные занятия со студентами проходят в форме лекций и практических занятий. Во время лекций студенту предлагается небольшой объем нормативного знания. Перед началом лекции рекомендуется прочитать учебный материал по предложенной теме, сформировать перечень вопросов для преподавателя и наиболее сложные для понимания проблемы, которые могут быть специально рассмотрены на

лекции по запросу студентов. Во время лекции рекомендуется составлять ее конспект, который должен быть дополнен во время семинарских занятий, а также самостоятельной работы и использован для подготовки к экзамену.

Самый лучший способ для этого - аккуратно посещать все занятия (как лекции, так и семинары). Во-первых, это дает (порой очень большие) знания, а во-вторых, позволит преподавателю запомнить усердного студента и в случае затруднений на зачете отнестись к ответу более снисходительно.

Важность посещения лекций обусловлена двумя обстоятельствами.

Прежде всего, они обычно не повторяют, а дополняют и развивают материал учебника. В лекции преподаватель может использовать порой десятки источников, ознакомиться с которыми студенту при подготовке к зачету просто невозможно. Вопросы же по лекционному материалу обязательно входят в билеты или могут быть заданы дополнительно.

Кроме того, присутствие на лекциях поможет неплохо изучить преподавателя, его привычки, психологию, сильные и слабые стороны, а, следовательно, заранее выработать стратегию и тактику поведения на экзаменах. Это дает усердным студентам существенное преимущество по сравнению с теми, кто на лекции не ходил.

Практические занятия ориентированы на то, чтобы студенты имели возможность освоить в полном объеме нормативные учебные знания, а также реализовать свой творческий потенциал при обсуждении проблем курса.

При подготовке к практическому занятию студент должен ознакомиться с планом занятия, в котором указано, какие вопросы и проблемы будут обсуждаться на практическом занятии и какая литература рекомендуется по каждому из рассматриваемых вопросов. При подготовке к практическому занятию следует просмотреть конспекты лекций по теме занятия и соответствующие разделы учебников, сделать выписки и конспекты из рекомендуемой литературы, составит планы ответов на вопросы практического занятия.

Подготовка к зачету (экзамену) по дисциплине должна начинаться с первого же дня его изучения на семинарских и практических занятиях.

На каждом семинаре нужно активно выступать, что будет способствовать лучшему усвоению материала и позволит преподавателю (если подобная практика в вузе существует) поставить зачет с учетом выступлений на семинарах и научных конференциях, в чем он заинтересован, как правило, не менее студента.

Для приобретения практических навыков предусмотрены различные формы проведения практических/семинарских занятий (публичное выступление, ведение дискуссии, командная работа, дебаты, деловые игры).

Предполагается проведение презентаций с использованием информационных технологий (Power Point, Internet и др.), компьютерной и видео техники.

Целесообразно не отказываться также от подготовки докладов или рефератов. Все это развивает и позволяет лишней раз обратить на себя внимание преподавателя.

Обычно до зачета (экзамена) студенты получают вопросы к нему. Если есть время, по ним лучше готовить ответы или развернутые планы ответов. Это послужит хорошим подспорьем при повторении материала.

Студент обязан знать изучаемый материал, но не обязан с ним соглашаться. Студент обязан дать ответ на все вопросы, содержащиеся в поставленных вопросах.

Для этого следует тщательно проработать список основной и дополнительной литературы. Желательно делать записи в конспектах для семинарских занятиях, либо набрать текст на ноутбуке и поместить в отдельные файлы.

Много ценной информации можно получить в специальных журналах, сайтах, в справочной литературе, словарях, что и следует делать для успешного образования.

Список литературы, содержащийся в рабочей программе, носит справочный характер и дает представление о публикациях по заявленным темам дисциплины. Предлагаемый список изданий включает в себя основную, дополнительную рекомендуемую для изучения литературу. Основная и дополнительная литература – необходимый минимум, в который включены базовые учебники и учебные пособия по курсу, из которых студент может почерпнуть необходимый материал для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации. При этом

необходимо учитывать, что разные авторы придерживаются разных подходов к существу рассматриваемых на семинаре проблем. Поэтому по возможности аспирант должен ознакомиться с точкой зрения различных авторов, их подходами и аргументацией. В список дополнительно рекомендуемой литературы включены монографии и публикации в периодических изданиях, которые помогут аспиранту более глубоко и детально изучить рассматриваемые темы, подготовить интересный доклад. Кроме того, знание студентом дополнительной литературы является подтверждением успешного усвоения курса и приветствуется преподавателем.

С целью более глубокого усвоения изучаемого курса, формирования навыков исследовательской работы и умения применять теоретические знания на практике, учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа предполагает: повторение пройденного материала по конспектам лекций, ознакомление с рекомендованным списком литературы, подготовка докладов (устных выступлений, сообщений, презентаций) по предложенным темам.

Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента (зачет). Студенты, не прошедшие текущий контроль либо получившие в ходе его осуществления отрицательные оценки, не допускаются до сдачи зачета/экзамена.

В случае возникновения трудностей при выполнении самостоятельной работы, студенту следует обратиться к ведущему преподавателю в часы консультаций.

7.6. Программное обеспечение

Преподавание дисциплин обеспечивается следующими программными продуктами: операционные системы – Windows XP, Windows 7; пакет прикладных программ MS Office 2007; справочно-правовые системы - Консультант +, Гарант.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Преподавание дисциплины в вузе обеспечено наличием аудиторий (в том числе оборудованных проекционной техникой) для всех видов занятий.

Действуют компьютерные классы с лицензионным программным обеспечением. Имеются рабочие места с выходом в Интернет для самостоятельной работы.

Все компьютерные классы подключены к локальной сети вуза и имеют выход в интернет, в наличии стационарное мультимедийное оборудование (проектор+экран) в аудиториях 276, 282, 116, 239, возможно проведение занятий на базе музея вуза (тачпанель, экран, проектор). Лаборатория технологий туристско-рекреационного проектирования .

Обучающиеся пользуются

- вузовской библиотекой с электронным читальным залом;
- учебниками и учебными пособиями;
- аудио и видео материалами.

Все помещения соответствуют требованиям санитарного и противопожарного надзора.

Созданы необходимых условий, направленных на обеспечение образовательного процесса для инвалидов и лиц с ОВЗ: специальная страница на сайте института; - пандусы, поручни, распашные двери и др.; специальное учебное, медицинское оборудование; - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; оснащение помещений предупредительной информацией, обустройство информирующих обозначений помещений.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки 43.03.02 «Туризм»

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В рабочую программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

- _____;
- _____;
- _____.

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и рекомендованы на заседании кафедры _____.

Протокол № ___ от «___» _____ 20__ г.

Исполнитель:

Доцент кафедры туризма и ФК

Егорова Е.Н.

Зав. кафедрой туризма и ФК

Абазян А.Г.