

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма - 4 года, заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
Контактная работа обучающихся с преподавателем	54(1,5)	12(0,33)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	52(1,44)	10(0,28)
лекции	18(0,5)	4(0,11)
практические	34(0,94)	6(0,167)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,06)	2(0,06)
Самостоятельная работа студентов, всего	65(1,81)	125(3,47)
Промежуточная аттестации: экзамен	25(0,69)	7(0,19)
Итого	144(4)	144(4)

Казань 2018

Галеева Р.М. Менеджмент в туристской индустрии: Рабочая программа дисциплины (модуля). - Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 69 с.

Рабочая программа по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм составлена Галеевой Р.М., доцентом кафедры «Экономика и инноватика» Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «14» декабря 2015 г. № 1463, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (год начала подготовки -2018).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры экономики и инноватики Казанского кооперативного института (филиала) от 19.05.2018, протокол № 15

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2018
© Галеева Р.М., 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	5
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	5
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)	5
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	6
5. Содержание дисциплины (модуля)	7
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)	7
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	9
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий	9
6. Лабораторный практикум	10
7. Практические занятия (семинары)	10
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)	12
9. Самостоятельная работа студента	12
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	13
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	14
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	14
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)	15
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	15
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	15
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии	16
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	18
1. Паспорт фонда оценочных средств	19
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины	19
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций	19
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции	20
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	22
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	26
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	26
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации	30
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине	31
2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине	33
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине	33
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	35
КЕЙС-ЗАДАЧИ	47
ДЕЛОВАЯ (РОЛЕВАЯ) ИГРА	53
ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА	56
ТЕМЫ ДОКЛАДОВ	59
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1	65

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» является формирование общей профессиональной компетенции: «способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства».

Задачи дисциплины - получить базовые представления о целях и задачах менеджмента, роли менеджера в современном обществе и его функциях; иметь представление об этике делового общения и управления конфликтами; приобрести навыки дискуссии по основным проблемам управления современными туристскими предприятиями; уметь принимать решения в различных ситуациях.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части блока Б1.

Для изучения дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Экономическая теория (ОК-2)

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ПК-4 - способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК-13 - способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-4 ПК-13	Знать основные тенденции и направления развития, современные концепции подходы в туристическом менеджменте; Знать основные понятия и особенности менеджмента в туристской индустрии; функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии;	Опрос Доклад Дискуссия

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
	теоретические основы управления проектами в туризме;	
	Знать особенности менеджмента туристских предприятий;	
	Знать современную терминологию и понятийный аппарат современного менеджмента; социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и методы урегулирования конфликтов, основы самоменеджмента;	
	Знать социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и методы урегулирования конфликтов.	
	Уметь анализировать социально-значимые проблемы и процессы, ориентироваться в особенностях рыночной экономики;	Тесты Задачи
	Уметь использовать экономические знания в профессиональной деятельности, осуществлять контроль за реализацией проекта;	
	Уметь диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в деятельности туристского предприятия, планировать и разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению;	
	Уметь планировать, реализовывать и осуществлять контроль перспективной и оперативной деятельности предприятия туризма, его отдельных проектов;	
	Уметь организовывать взаимодействие в коллективе, применять эффективные техники и технологии делового общения, разрешения проблемных ситуаций.	
	Владеть навыками анализа, разработки и реализации стратегий в туристской индустрии;	Контрольная работа Кейс Деловая игра
	Владеть основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации;	
	Владеть навыками принятия и реализации управленческих решений в организации туристской деятельности, основанных на современной технологии управления, учитывающих социально-психологические аспекты управления, использующих современные формы управления;	
	Владеть способностью организовывать работу исполнителей (механизмами построения взаимодействий) в процессе осуществления туристской деятельности;	
	Владеть навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе туристской деятельности.	

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Виды учебной деятельности	<i>очная форма обучения</i>	
	Часов	
	Всего	По семестрам
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	54	54
Аудиторные занятия всего, в том числе:	52	52
Лекции	18	18
Практические занятия	34	34
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2

Виды учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
		4
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	65	65
Другие виды самостоятельной работы:	65	65
Вид промежуточной аттестации – экзамен	25	25
ИТОГО:	часов	144
	зач. ед.	4

заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
		3
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	12	12
Аудиторные занятия всего, в том числе:	10	10
Лекции	4	4
Практические занятия	6	6
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	125	125
Другие виды самостоятельной работы:	125	125
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7
ИТОГО:	часов	144
	зач. ед.	4

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Тема 1. Сущность и содержание менеджмента в туристской индустрии

1. Понятие менеджмента, особенности его использования в сфере туризма.

Принципиальная основа современного менеджмента; маркетинг-менеджмент на предприятиях сферы туризма.

2. Цели и задачи менеджмента.

3. Функции менеджмента, логическая последовательность их выполнения.

4. Эффективность туристской деятельности и эффективность менеджмента. Классификация менеджмента в туристской сфере.

Тема 2. Возникновение и развитие менеджмента

1. Этапы развития управленческой мысли.

2. Ф.У Тейлор – основоположник теории управления. Основные черты научной организации труда и принципы управления Ф. Тейлора. Школа научного управления. Административная (классическая) школа управления. Принципы и функции управления А. Файоля. Принципы построения формальной организации Л. Урвика. Основные принципы построения и идеальной организации по М. Веберу. Школа человеческих отношений.

Концепция управления с позиций психологии и человеческих отношений. Методы исследования поведения человека в производственном коллективе К. Аджириса, Р. Лайкерта, Д. МакГрегора, Ф. Герцберга. Школа науки управления или количественных методов.

Тема 3. Стратегическое управление деятельности предприятия сферы туризма

1. Понятие стратегии, стратегического управления.
2. Миссия, цели организации. Особенности миссии. Тактика, ее характеристики. Контроль за выполнением стратегического плана.
3. Основные этапы процесса стратегического планирования: выработка целей, планирование действий, проверка, оценка работы, корректирующие меры. Оценка стратегии: количественные и качественные.
4. SWOT – анализ: содержание, порядок проведения, область применения

Тема 4. Организация менеджмента на предприятиях туристской индустрии

1. Организационные предпосылки эффективного менеджмента. Управление предприятием туристской индустрии в динамике внешних факторов. Организационная адаптация к средовым характеристикам туристского рынка. Организационные структуры предприятия туризма принципы их построения. Современные оргструктуры, механизмы интеграции субъектов туристского рынка.
2. Особенности внутренней среды туристского предприятия.
3. Организационные основы управления коллективом туристского предприятия.

Тема 5. Методы менеджмента в туризме

1. Основные методы и правила менеджмента, организационно-правовые формы туристских предприятий, принципы эффективной организации производства, административные воздействия и типы подчинения.
2. Сущность и содержание ценовой политики. Виды цен: публикуемые и расчетные. Сущность и содержание финансовой политики.
3. Понятие, сущность и содержание административных методов управления.
4. Характерная черта и классификация административных методов управления.

Тема 6. Контроль как функция менеджмента на туристском предприятии

1. Сущность и смысл контроля.
2. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный.
3. Этапы процесса контроля.

4. Поведенческие аспекты контроля. Характеристики и рекомендации по проведению эффективного контроля на предприятии сервиса.

Тема 7. Разработка и реализация управленческих решений на туристском предприятии

1. Сущность и виды управленческих решений.
2. Подходы к принятию решений.
3. Этапы рационального решения проблемы.
4. Факторы, влияющие на процесс принятия решения. Особенности принятия решений на предприятии сервиса.

Тема 8. Коммуникация как связующий процесс менеджмента на туристском предприятии

1. Сущность коммуникации и эффективность контроля.
2. Этапы процесса коммуникации.
3. Межличностные и организационные коммуникации. Возможные проблемы и рекомендации по созданию эффективной коммуникации на предприятии сервиса.

Тема 9. Зарубежный опыт менеджмента

1. Особенности внутрифирменного управления в США.
2. Философия японского управления. Характеристика и особенности японских методов управления.
3. Возможности применения зарубежных принципов на предприятиях сервиса в России

5.2 Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» формирует компетенции ПК-4, ПК-13, необходимые в дальнейшем для формирования компетенций производственной и преддипломной практик.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Сущность и содержание менеджмента в туристской индустрии	2	2	6	10
2.	Возникновение и развитие менеджмента	2	4	6	12
3.	Стратегическое управление деятельности предприятия сферы туризма	2	4	6	12
4.	Организация менеджмента на предприятиях туристской индустрии	2	4	6	12

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
5.	Методы менеджмента в туризме	2	4	6	12
6.	Контроль как функция менеджмента на туристском предприятии	2	4	6	12
7.	Разработка и реализация управленческих решений на туристском предприятии	2	4	6	12
8.	Коммуникация как связующий процесс менеджмента на туристском предприятии	2	4	6	12
9.	Зарубежный опыт менеджмента	2	4	17	23
	ИТОГО:	18	34	65	117

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Сущность и содержание менеджмента в туристской индустрии	1	2	13	16
2.	Возникновение и развитие менеджмента			14	14
3.	Стратегическое управление деятельности предприятия сферы туризма			14	14
4.	Организация менеджмента на предприятиях туристской индустрии			14	14
5.	Методы менеджмента в туризме			14	14
6.	Контроль как функция менеджмента на туристском предприятии			14	14
7.	Разработка и реализация управленческих решений на туристском предприятии	1	2	14	17
8.	Коммуникация как связующий процесс менеджмента на туристском предприятии			14	14
9.	Зарубежный опыт менеджмента	2	2	14	18
	ИТОГО:	4	6	125	135

6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебными планами.

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Сущность и содержание менеджмента в туристской индустрии	1. Понятие менеджмента, особенности его использования в сфере туризма. 2. Цели и задачи менеджмента. 3. Функции менеджмента. 4. Классификация менеджмента в туристской сфере.	2
2	Возникновение и развитие менеджмента	1. Этапы развития управленческой мысли. 2. Ф.У Тейлор – основоположник теории управления. 3. Школы управления. 4. Принципы и функции управления А. Файоля.	4
3	Стратегическое управление деятельностью предприятия сферы туризма	1. Понятие стратегии, стратегического управления. 2. Миссия, цели организации. 3. Основные этапы процесса стратегического планирования. 4. SWOT – анализ: содержание, порядок проведения, область применения	4
4	Организация менеджмента на предприятиях туристской индустрии	1. Организационные структуры предприятия туризма принципы их построения. 2. Особенности внутренней среды туристского предприятия. 3. Организационные основы управления коллективом туристского предприятия.	4
5	Методы менеджмента в туризме	1. Основные методы и правила менеджмента. 2. Сущность и содержание ценовой политики. 3. Понятие, сущность и содержание административных методов управления. 4. Характерная черта и классификация административных методов управления.	4
6	Контроль как функция менеджмента на туристском предприятии	1. Сущность и смысл контроля. 2. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. 3. Этапы процесса контроля. 4. Поведенческие аспекты контроля.	4
7	Разработка и реализация управленческих решений на туристском предприятии	1. Сущность и виды управленческих решений. 2. Подходы к принятию решений. 3. Этапы рационального решения проблемы. 4. Факторы, влияющие на процесс принятия решения.	4
8	Коммуникация как связующий процесс менеджмента на туристском предприятии	1. Сущность коммуникации и эффективность контроля. 2. Этапы процесса коммуникации. 3. Межличностные и организационные коммуникации.	4
9	Зарубежный опыт менеджмента	1. Особенности внутрифирменного управления в США. 2. Философия японского управления. 3. Возможности применения зарубежных принципов на предприятиях сервиса в России	4

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
	Всего		34

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Сущность и содержание менеджмента в туристской индустрии	1. Понятие менеджмента, особенности его использования в сфере туризма. 2. Цели и задачи менеджмента. 3. Функции менеджмента. 4. Классификация менеджмента в туристской сфере.	2
2	Разработка и реализация управленческих решений на туристском предприятии	1. Сущность и виды управленческих решений. 2. Подходы к принятию решений. 3. Этапы рационального решения проблемы. 4. Факторы, влияющие на процесс принятия решения.	2
3	Зарубежный опыт менеджмента	1. Особенности внутрифирменного управления в США. 2. Философия японского управления. 3. Возможности применения зарубежных принципов на предприятиях сервиса в России	2
	Всего		6

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы не предусмотрены учебными планами.

9. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
1	Сущность и содержание менеджмента в туристской индустрии	Домашнее задание / конспектирование	Вопросы для самопроверки/Решение ситуационных задач / Тест
2	Возникновение и развитие менеджмента	Домашнее задание / конспектирование	Вопросы для самопроверки/Решение ситуационных задач / Тест
3	Стратегическое управление деятельности предприятия сферы туризма	Домашнее задание / конспектирование	Вопросы для самопроверки/Решение ситуационных задач / Тест
4	Организация менеджмента на предприятиях туристской индустрии	Домашнее задание / конспектирование	Вопросы для самопроверки/ Тест
5	Методы менеджмента в туризме	Домашнее задание /	Вопросы для

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
		конспектирование	самопроверки/Решение ситуационных задач/ Тест
6	Контроль как функция менеджмента на туристском предприятии	Домашнее задание / конспектирование	Вопросы для самопроверки/Решение ситуационных задач/ Тест
7	Разработка и реализация управленческих решений на туристском предприятии	Домашнее задание / конспектирование	Вопросы для самопроверки/Тест
8	Коммуникация как связующий процесс менеджмента на туристском предприятии	Домашнее задание / конспектирование	Вопросы для самопроверки/Тест
9	Зарубежный опыт менеджмента	Домашнее задание / конспектирование	Вопросы для самопроверки/Решение ситуационных задач/ Тест

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

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/536346>

2. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/765602>

б) дополнительная литература:

1. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/369961>

2. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389982>

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

а) нормативные документы:

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491. – «Российская газета». – № 231. – 1996. – 3 декабря.

б) основная литература:

1. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/536346>

2. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/765602>

в) дополнительная литература:

1. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/369961>

2. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389982>

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
3. <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
4. <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
6. <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)

1. - Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО
5. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

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

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» состоит из 9 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не

пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы менеджмента. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков принятия со студентами проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы управления туристской организацией, решаются практические задачи на разработку и обоснование управленческих решений, проводится тестирование по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

- а) для текущей успеваемости: опрос, доклад, решение задач, дискуссия;
- б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для экзамена.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине используются следующие образовательные технологии:

- 1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;
- 2) анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода;
- 3) обсуждение подготовленных студентами презентаций (дискуссия, круглый стол);
- 4) деловая игра.

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
1	Разработка и реализация управленческих решений на туристском предприятии Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2		2
2	Коммуникация как связующий процесс менеджмента на туристском предприятии Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2		
3	Зарубежный опыт менеджмента Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2		2
	Итого:	6	6		4

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность: «Организация туристской деятельности»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ПК-4	способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-13	способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1. Компетенция ПК-4 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Организация туристской деятельности
Управление персоналом в туризме
Правовое обеспечение в туризме
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
Производственная практика. Преддипломная практика

1.2.2. Компетенция ПК-13 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Организация туристской деятельности
Туроперейтинг
Технология въездного и выездного туризма
Технология внутреннего туризма
Агротуризм
Технология и организация деятельности предприятий питания
Транспортное обслуживание в туризме
Коммуникативная культура профессионала
Культура профессионального самообразования
Технология и организация гостиничной деятельности
Организация средств размещения
Технология и организация экскурсионной деятельности
Технология и организация досуговой деятельности
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
Производственная практика. Преддипломная практика

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1 2	ПК-4 ПК-13	1. Сущность и содержание менеджмента в туристской индустрии 2. Возникновение и развитие менеджмента 3. Стратегическое управление деятельности предприятия сферы туризма 4. Организация менеджмента на предприятиях туристской индустрии 5. Методы менеджмента в туризме 6. Контроль как функция менеджмента на туристском предприятии 7. Разработка и реализация управленческих решений на туристском предприятии 8. Коммуникация как связующий процесс менеджмента на туристском предприятии 9. Зарубежный опыт менеджмента	Опрос Доклад Дискуссия Задачи Контрольная работа Тесты Кейс Деловая игра

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 4 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 3 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ПК-4 ПК-13	Знает основные тенденции и направления развития, современные концепции подходы в туристическом менеджменте; Опрос, доклад, дискуссия	Верно и в полном объеме знает основные тенденции и направления развития, современные концепции подходы в туристическом менеджменте;	С незначительными замечаниями знает основные тенденции и направления развития, современные концепции подходы в туристическом менеджменте;	На базовом уровне, с ошибками знает основные тенденции и направления развития, современные концепции подходы в туристическом менеджменте;	Не знает основные тенденции и направления развития, современные концепции подходы в туристическом менеджменте;	20
	Знает основные понятия и особенности менеджмента в туристской индустрии; функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; теоретические основы управления проектами в туризме; Опрос, доклад, дискуссия	Верно и в полном объеме знает основные понятия и особенности менеджмента в туристской индустрии; функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; теоретические основы управления проектами в туризме;	С незначительными замечаниями знает основные понятия и особенности менеджмента в туристской индустрии; функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; теоретические основы управления проектами в туризме;	На базовом уровне, с ошибками знает основные понятия и особенности менеджмента в туристской индустрии; функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; теоретические основы управления проектами в туризме;	Не знает основные понятия и особенности менеджмента в туристской индустрии; функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; теоретические основы управления проектами в туризме;	
	Знает особенности менеджмента туристских предприятий; Опрос, доклад, дискуссия	Верно и в полном объеме знает особенности менеджмента туристских предприятий;	С незначительными замечаниями знает особенности менеджмента туристских предприятий;	На базовом уровне, с ошибками знает особенности менеджмента туристских предприятий;	Не знает особенности менеджмента туристских предприятий;	
	Знает современную терминологию и понятийный аппарат современного менеджмента; социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и методы урегулирования конфликтов, основы	Верно и в полном объеме знает современную терминологию и понятийный аппарат современного менеджмента; социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и методы	С незначительными замечаниями знает современную терминологию и понятийный аппарат современного менеджмента; социально-психологические аспекты управления коллективом,	На базовом уровне, с ошибками знает современную терминологию и понятийный аппарат современного менеджмента; социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и	Не знает современную терминологию и понятийный аппарат современного менеджмента; социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и методы урегулирования	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 4 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 3 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	самоменеджмента	урегулирования конфликтов, основы самоменеджмента	технологии и методы урегулирования конфликтов, основы самоменеджмента	методы урегулирования конфликтов, основы самоменеджмента	конфликтов, основы самоменеджмента	
	Опрос, доклад, дискуссия					
	Знает социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и методы урегулирования конфликтов	Верно и в полном объеме знает социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и методы урегулирования конфликтов	С незначительными замечаниями знает социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и методы урегулирования конфликтов	На базовом уровне, с ошибками знает социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и методы урегулирования конфликтов	Не знает социально-психологические аспекты управления коллективом, технологию и методы урегулирования конфликтов	
	Опрос, доклад, дискуссия					
<i>Практические показатели</i>						
ПК-4 ПК-13	Умеет анализировать социально-значимые проблемы и процессы, ориентироваться в особенностях рыночной экономики;	Верно и в полном объеме может анализировать социально-значимые проблемы и процессы, ориентироваться в особенностях рыночной экономики;	С незначительными замечаниями может анализировать социально-значимые проблемы и процессы, ориентироваться в особенностях рыночной экономики;	На базовом уровне, с ошибками может анализировать социально-значимые проблемы и процессы, ориентироваться в особенностях рыночной экономики;	Не может анализировать социально-значимые проблемы и процессы, ориентироваться в особенностях рыночной экономики;	20
	Тесты, задачи					
	Умеет использовать экономические знания в профессиональной деятельности, осуществлять контроль за реализацией проекта;	Верно и в полном объеме может использовать экономические знания в профессиональной деятельности, осуществлять контроль за реализацией проекта;	С незначительными замечаниями может использовать экономические знания в профессиональной деятельности, осуществлять контроль за реализацией проекта;	На базовом уровне, с ошибками может использовать экономические знания в профессиональной деятельности, осуществлять контроль за реализацией проекта;	Не может использовать экономические знания в профессиональной деятельности, осуществлять контроль за реализацией проекта;	
	Тесты, задачи					
Умеет диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в деятельности туристского предприятия, планировать и разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению;	Верно и в полном объеме может диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в деятельности туристского предприятия, планировать и разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению;	С незначительными замечаниями может диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в деятельности туристского предприятия, планировать и разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению;	На базовом уровне, с ошибками может диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в деятельности туристского предприятия, планировать и разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению;	Не может диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в деятельности туристского предприятия, планировать и разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению;		

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 4 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 3 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	Тесты, задачи	преодоления;	их предупреждению и преодоления;	их предупреждению и преодоления;	преодоления;	
	Умеет планировать, реализовывать и осуществлять контроль перспективной и оперативной деятельности предприятия туризма, его отдельных проектов;	Умеет планировать, реализовывать и осуществлять контроль перспективной и оперативной деятельности предприятия туризма, его отдельных проектов;	Умеет планировать, реализовывать и осуществлять контроль перспективной и оперативной деятельности предприятия туризма, его отдельных проектов;	Умеет планировать, реализовывать и осуществлять контроль перспективной и оперативной деятельности предприятия туризма, его отдельных проектов;	Умеет планировать, реализовывать и осуществлять контроль перспективной и оперативной деятельности предприятия туризма, его отдельных проектов;	
	Тесты, задачи					
	Умеет организовывать взаимодействие в коллективе, применять эффективные техники и технологии делового общения, разрешения проблемных ситуаций.	Умеет организовывать взаимодействие в коллективе, применять эффективные техники и технологии делового общения, разрешения проблемных ситуаций.	Умеет организовывать взаимодействие в коллективе, применять эффективные техники и технологии делового общения, разрешения проблемных ситуаций.	Умеет организовывать взаимодействие в коллективе, применять эффективные техники и технологии делового общения, разрешения проблемных ситуаций.	Умеет организовывать взаимодействие в коллективе, применять эффективные техники и технологии делового общения, разрешения проблемных ситуаций.	
	Тесты, задачи					
<i>Владеет</i>						
ПК-4 ПК-13	Владеет навыками анализа, разработки и реализации стратегий в туристской индустрии;	Верно и в полном объеме владеет навыками анализа, разработки и реализации стратегий в туристской индустрии;	С незначительными замечаниями владеет навыками анализа, разработки и реализации стратегий в туристской индустрии;	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками анализа, разработки и реализации стратегий в туристской индустрии;	Не владеет навыками анализа, разработки и реализации стратегий в туристской индустрии;	20
	Контрольная работа, кейс, деловая игра					
	Владеет навыками принятия и реализации управленческих решений в организации туристской деятельности, основанных на современной технологии управления, учитывающих социально-психологические аспекты управления, использующих современные формы управления;	Верно и в полном объеме владеет навыками принятия и реализации управленческих решений в организации туристской деятельности, основанных на современной технологии управления, учитывающих социально-психологические аспекты управления,	С незначительными замечаниями владеет навыками принятия и реализации управленческих решений в организации туристской деятельности, основанных на современной технологии управления, учитывающих социально-психологические аспекты	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками принятия и реализации управленческих решений в организации туристской деятельности, основанных на современной технологии управления, учитывающих социально-психологические аспекты	Не владеет навыками принятия и реализации управленческих решений в организации туристской деятельности, основанных на современной технологии управления, учитывающих социально-психологические аспекты управления, использующих	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 4 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 3 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	Контрольная работа, кейс, деловая игра	использующих современные формы управления;	управления, использующих современные формы управления;	управления, использующих современные формы управления;	современные формы управления;	
	Владеет основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации;	Верно и в полном объеме владеет основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации;	С незначительными замечаниями владеет основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации;	На базовом уровне, с ошибками владеет основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации;	Не владеет основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации;	
	Контрольная работа, кейс, деловая игра	использующих современные формы управления;	управления, использующих современные формы управления;	управления, использующих современные формы управления;	современные формы управления;	
	Владеет способностью организовывать исполнителей (механизмами построения взаимодействий) в процессе осуществления туристской деятельности;	Верно и в полном объеме владеет способностью организовывать исполнителей (механизмами построения взаимодействий) в процессе осуществления туристской деятельности	С незначительными замечаниями владеет способностью организовывать исполнителей (механизмами построения взаимодействий) в процессе осуществления туристской деятельности	На базовом уровне, с ошибками владеет способностью организовывать исполнителей (механизмами построения взаимодействий) в процессе осуществления туристской деятельности	Не владеет способностью организовывать исполнителей (механизмами построения взаимодействий) в процессе осуществления туристской деятельности	
	Контрольная работа, кейс, деловая игра	использующих современные формы управления;	управления, использующих современные формы управления;	управления, использующих современные формы управления;	современные формы управления;	
	Владеет навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе туристской деятельности.	Верно и в полном объеме владеет навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе туристской деятельности	С незначительными замечаниями владеет навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе туристской деятельности	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе туристской деятельности	Не владеет навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе туристской деятельности	
	Контрольная работа, кейс, деловая игра	использующих современные формы управления;	управления, использующих современные формы управления;	управления, использующих современные формы управления;	современные формы управления;	
<i>Всего</i>						<i>60</i>

Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	52-60	высокий
хорошо	42-51	хороший
удовлетворительно	31-41	достаточный
неудовлетворительно	30 и менее	недостаточный

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

1. Туристская индустрия и её составляющие.
2. Основные этапы развития менеджмента туризма.
3. Развитие менеджмента туризма в России.
4. Особенности туризма как объекта управления.
5. Система управления туризмом.
6. Туристские регионы, организации и предприятия.
7. Структура управления туризмом.
8. Международные туристские организации.
9. Роль государства в развитии индустрии туризма.
10. Цели, функции и структура управления организации индустрии туризма.
11. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятий туристской индустрии.
12. Организация работы по управлению предприятием в сфере туризма.
13. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма.
14. Система коммуникаций на предприятии сферы туризма.
15. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере туризма.
16. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии.
17. Принципы менеджмента туризма.
18. Понятие и классификация методов менеджмента.
19. Организационно-административные методы управления.
20. Понятие и характеристика стилей руководства.
21. Цели и задачи управления предприятием туристской индустрии.
22. Требования к менеджеру в туризме.
23. Власть и личное влияние, лидерство и авторитет менеджера в туристской фирме.
24. Содержание и виды управленческих решений.
25. Процесс и методы принятия решений.
26. Индивидуальные стили принятия решений.
27. Условия эффективности управленческих решений.
28. Организация и контроль над исполнением решений.
29. Управления персоналом в организациях индустрии туризма.
30. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.
31. Отдел человеческих ресурсов туристской фирмы.
32. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии.
33. Планирование потребности в персонале в туристской фирме.
34. Подбор персонала, оценка и прием на работу.

35. Экспертная оценка персонала (управленческие работники).
36. Развитие персонала в организациях индустрии туризма.
37. Управление процессом обучения персонала в организациях индустрии туризма.
38. Текучесть кадров в турфирме.
39. Управление процессами труда в туризме.
40. Содержание и особенности управленческого труда в туризме.
41. Культура управленческого труда.
42. Инновационная программа менеджера.
43. Формы общения и организация общения.
44. Подведение итогов делового общения.
45. Задачи и классификация деловых совещаний.
46. Организация проведения деловых совещаний.
47. Условия эффективности деловых совещаний.
48. Подготовка и проведение деловых переговоров.
49. Решение проблемы и завершение переговоров.
50. Анализ и условия эффективности деловых переговоров.
51. Типы, причины и методы разрешения конфликтов.
52. Основные причины и методы преодоления конфликтами с туристами.
53. Экономическая эффективность менеджмента туризма.
54. Характеристика расходов посетителей в стране пребывания.
55. Измерение, оценка экономической и социальной эффективности туризма.
56. Инновационный менеджмент в туризме.
57. Управление инвестиционными программами развития туризма.
58. Управление маркетингом в индустрии туризма.
59. Управление торговой маркой организации индустрии туризма.
60. Управление рисками предприятий в сфере туризма.

Типовые контрольные задания:

1. Применяя ситуационный подход в менеджменте, укажите, какие обстоятельства будут влиять на принятие решений руководством турагентства при выборе туроператора для заключения с ним договора о сотрудничестве.

2. Применяя процессный подход в менеджменте, рассмотрите бизнес-процессы туроператора, связанные с проведением PR-кампании. Укажите показатели «входа» и «выхода», а также показатели эффективности бизнес-процесса.

3. Выберите символическое изображение цели, которое вас больше привлекает и которое кажется наиболее жизненным.

4. Проанализируйте следующую структуру отдела кадров гостиницы (150 номеров, 4 звезды) и закрепление функций управления за ее сотрудниками. Выявите недостатки в ее организации. Составьте усовершенствованную табл.1 после устранения замечаний и недостатков.

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. Делегирование полномочий другим руководителям осуществляется для оптимального решения задачи. Вставьте пропущенное слово.

- a) общей;
- b) комплексной;
- c) специализированной.

2. Управленческий персонал выполняет в туристской организации такие задачи, как:

- a) выполнение текущих производственных операций;
- b) ответственность за процесс и результаты деятельности;
- c) обеспечение реализации интересов собственников;
- d) разработка и реализация стратегии поведения организации.

3. К функциям менеджмента по А. Файолю относятся:

- a) управленческие коммуникации;
- b) планирование;
- c) организация;
- d) формулировка целей.

4. К функциям менеджмента, выполнение которых возможно только на основе накопленного опыта, относятся:

- a) организация;
- b) планирование;
- c) прогнозирование;
- d) мотивация.

5. Относительно самостоятельные, специализированные и обособленные участки управленческой деятельности, имеющие четко выраженное содержание, разработанный процесс осуществления и определенную структуру, называются:

- a) функциями;
- b) методами;
- c) принципами;
- d) стратегиями.

Литература для подготовки к экзамену:

а) нормативные документы:

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491. – «Российская газета». – № 231. – 1996. – 3 декабря.

б) основная литература:

1. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/536346>

2. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/765602>

в) дополнительная литература:

1. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/369961>

2. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389982>

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Менеджмент в туристской индустрии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

1. Туризм как объект управления.
2. Менеджер турфирмы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

1. Эффективность менеджмента туризма
2. Имидж менеджера в туристской фирме.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3

1. Системы и их свойства.
2. Внешняя и внутренняя среда бизнеса в индустрии туризма

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4

1. Экономическая эффективность менеджмента туризма.
2. Характеристика расходов посетителей в стране пребывания.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5

1. Управление маркетингом в индустрии туризма.
2. Управление торговой маркой организации индустрии туризма.

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Менеджмент в туристской индустрии

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

Из перечисленных типов выделите три наиболее важных типа руководителя: а) «Соломон» б) имитатор в) трудоголик г) рационалист д) новатор е) профессионал ж) стратег з) лидер и) «рачительный хозяин» б. Определите вид полномочий: полного, ограниченного, нулевого делегирования, делегирования наоборот. 7. Шахтеры в очередной раз провели забастовку, добиваясь повышения заработной платы. Какой вариант заработной платы усилит социальную напряженность? а) до уровня прожиточного минимума б) до уровня средней заработной платы в) не может быть поднята

1. Локальное или международное сотрудничество между двумя или более предприятиями индустрии туризма или других отраслей, которое предлагает координацию их действий для достижения поставленных целей, называется:

- а) франчайзинг
- б) контракт на управление
- в) стратегический маркетинг
- г) нет правильного ответа

2. По каждому стратегическому альянсу в туризме или гостиничном бизнесе можно точно определить его вид:

- а) да
- б) нет
- в) скорее «нет», чем «да»
- г) нет правильного ответа

3. Объединение независимых гостиниц, которые намерены реализовать совместный проект, рассчитанный на определенный период времени, называется:

- а) соглашение о франчайзинге
- б) стратегический альянс
- в) контракт на управление
- г) контракт по маркетингу

4. Глобальный Гостиничный Альянс (2004 г.) является...

- а) полным альянсом
- б) альянсом систем бронирования
- в) направленным альянсом
- г) маркетинговым альянсом

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

1. Соотнесите основные элементы системы мотивации персонала и их характеристики

L1: Потребность

L2: Первичные потребности

L3: Вторичные потребности

L4: Вознаграждение

R1: возникновение в соответствии с социальной природой человека

R2: возникновение на генном уровне человека в соответствии с его физиологической природой

R3: осознание недостатка чего-либо, вызывающее побуждение к действию

R4: ценность, полученная в результате выполнения работы

2. Соотнести элементы комплексной системы мотивации труда и их характеристики

L1: Культура предприятия

L2: Система участия работников

L3: Принципы руководства

L4: Обслуживание персонала

R1: система общих для всего персонала предприятия ценностных ориентаций и норм

R2: участие работников в распределении общего хозяйственного результата предприятия

R3: предписания и нормативные положения для регулирования отношений между руководителями и подчиненными в рамках действующей внутри организации концепции управления

R4: все формы социальных льгот, услуг и преимуществ, предоставляемых работникам независимо от их положения на производстве и

результатов их работы

2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,

- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность: «Организация туристской деятельности»

1. Материалы для текущего контроля

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

Контрольные работы по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»
состоят из тестовых вопросов и задач.

I. ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вопрос 1. Делегирование полномочий другим руководителям осуществляется для оптимального решения задачи. Вставьте пропущенное слово.

- a) общей;
- b) комплексной;
- c) специализированной.

Вопрос 2. Управленческий персонал выполняет в туристской организации такие задачи, как:

- a) выполнение текущих производственных операций;
- b) ответственность за процесс и результаты деятельности;
- c) обеспечение реализации интересов собственников;
- d) разработка и реализация стратегии поведения организации.

Вопрос 3. К функциям менеджмента по А. Файолю относятся:

- a) управленческие коммуникации;
- b) планирование;
- c) организация;
- d) формулировка целей.

Вопрос 4. К функциям менеджмента, выполнение которых возможно только на основе накопленного опыта, относятся:

- a) организация;
- b) планирование;
- c) прогнозирование;
- d) мотивация.

Вопрос 5. Относительно самостоятельные, специализированные и обособленные участки управленческой деятельности, имеющие четко выраженное содержание, разработанный процесс осуществления и определенную структуру, называются:

- a) функциями;
- b) методами;
- c) принципами;
- d) стратегиями.

Вопрос 6. Планирование, мотивация, организация, контроль, координация и другие - образуют управленческий цикл и отражают содержание управленческого труда-это:

- a) частные функции управления;
- b) факторы эффективности управления;
- c) общие функции управления;
- d) управленческое решение.

Вопрос 7. Определение целей рыночной деятельности, необходимых для этого средств, разработка методов управления, наиболее эффективных в конкретных условиях, реализуются посредством функции:

- a) контроля;
- b) мотивации;
- c) планирования;
- d) организации.

Вопрос 8. Функция менеджмента «мотивация» заключается:

- a) в определении потребностей персонала, выборе наиболее подходящего и действенного в данной ситуации способа их удовлетворения;
- b) в разработке методов принуждения персонала к действию;
- c) в принятии решений относительно методов воздействия на персонал.

Вопрос 9. К чертам, не характерным для стратегического управления относятся:

- a) выстраивание детальных планов на основе представлений о стабильности среды;
- b) ориентация на согласование внутренней среды организации и внешнего окружения;
- c) первоочередное внимание внутренним процессам в организации.

Вопрос 10. Тактика – это:

- a) долгосрочная стратегия;
- b) краткосрочная стратегия;
- c) среднесрочный план, результаты проявляются через 3-4 года;
- d) среднесрочный план, результаты проявляются через 1-2 года.

Вопрос 11. Целью планирования деятельности туристской организации является:

- a) обоснование затрат;
- b) обоснование сроков;
- c) определение целей, сил и средств;
- d) обоснование численности работников.

Вопрос 12. Планирование действий – это создание следующего звена между постановкой цели и программой ее реализации:

- a) уточнение ролей;
- b) выявление обстоятельств, которые необходимо учитывать для достижения цели;
- c) оценка затрат времени для каждой операции.

Вопрос 13. Принцип планирования в современном менеджменте гласит:

- a) от прошлого к будущему;
- b) от будущего к настоящему;
- c) от управления финансами к управлению сбытом;
- d) от нормативного управления к рациональному управлению.

Вопрос 14. Временные рамки долгосрочного планирования на туристском предприятии составляют:

- a) 6 месяцев;
- b) 1 год;
- c) 15-20 лет;
- d) 1-2 года;
- e) 5 лет.

Вопрос 15. Под прогнозированием понимается:

- a) выбор альтернатив;
- b) выполнение задач;
- c) достижение целей;
- d) планирование будущего.

Вопрос 16. Стратегическое планирование – это:

- a) процесс разработки стратегических методов;
- b) сбор информации о планах конкурентов;
- c) качественная оценка альтернатив.

Вопрос 17. Основные критерии дифференциации планов - это...

- a) цели и задачи;
- b) масштабы и области применения;
- c) сроки и хозяйствующие субъекты;
- d) численность занятых и достигнутые результаты.

Вопрос 18. Процесс планирования можно классифицировать...

- a) по степени охвата, по содержанию планирования предпринимательской политики, по предмету планирования, по сферам функционирования;
- b) по глубине планирования, по срокам с точки зрения структурной организации, по координации частных планов во времени;
- c) по учету изменения данных, по очередности во времени;
- d) по экономическому эффекту.

Вопрос 19. Стратегический план туристского предприятия - это...

- a) совокупность главных целей предприятия и основных способов их достижения;
- b) план предприятия на 5-10 лет;
- c) план предприятия на ближайшую перспективу.

Вопрос 20. В зависимости от горизонта планирования выделяют планирование. Вставьте пропущенное слово:

- a) тактическое;
- b) оперативное;
- c) непрерывное;
- d) долгосрочное.

Вопрос 21. Принцип единства планирования предполагает, что:

- a) планирование в организации имеет системный (комплексный) характер;
- b) планы должны быть максимально приближены к существующим возможностям предприятия;
- c) процесс планирования во времени должен быть непрерывным.

Вопрос 22. Тактическое планирование – это:

- a) конкретизация стратегии, планирование наиболее эффективных способов и конкретных шагов по достижению стратегических целей;
- b) установление целей от достигнутого, и их корректировка с учетом инфляции;
- c) изложенный в сжатом виде основной замысел проекта.

Вопрос 23. Управленческая деятельность, задачей которой является количественная и качественная оценка и учет результатов работы организации, называется:

- a) планированием;
- b) организацией;
- c) мотивацией;
- d) контролем.

Вопрос 24. Контроль соответствия реальных полномочий руководителя (исполнителя) с полномочиями, зафиксированными в документах, регламентирующих деятельность туристских организаций - это:

- a) плановый контроль;
- b) административный контроль;
- c) внешний контроль;
- d) народный контроль.

Вопрос 25. Целью контроля является:

- a) проверка выполнения плана;
- b) сбор статистических сведений;
- c) усиление зависимости подчиненных;
- d) обеспечение руководства информацией для корректировки плана.

Вопрос 26. Основное отличие предварительного, текущего и заключительного контроля заключается:

- a) в объеме;
- b) во времени осуществления;
- c) в методах;
- d) в объеме и методах.

Вопрос 27. Мотивирующим фактором, согласно теории Ф. Герцберга, является:

- a) вознаграждение;
- b) содержание работы;
- c) условия рабочего места;
- d) стиль руководства.

Вопрос 28. Способ влияния через страх, который может быть использован в отношении квалифицированных работников-это:

- a) запугивания снижением зарплаты;
- b) угрозой увольнения;
- c) угрозой понижения в должности;
- d) ущемление самолюбия.

Вопрос 29. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители:

- a) среднего уровня;
- b) низшего уровня;
- c) высшего, среднего и низшего уровня;
- d) высшего уровня.

Вопрос 30. Выполнение работы по принуждению или через экономические стимулы – это:

- a) мотивация по статусу;

- b) внешняя мотивация;
- c) мотивация по результату;
- d) внутренняя мотивация.

II. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ №1

Задание 1

- 1. Туризм как объект управления.
- 2. Менеджер турфирмы.
- 3. Основные этапы развития менеджмента туризма.

Задание 2

- 3. Эффективность менеджмента туризма
- 4. Имидж менеджера в туристской фирме.
- 5. Система и структура управления туризмом.

Задание 3

- 3. Системы и их свойства.
- 4. Внешняя и внутренняя среда бизнеса в индустрии туризма
- 5. Должностные обязанности турагента (на конкретном примере).

Задание 4

- 1. Специфические особенности менеджмента в сфере туризма как объекта управления
- 2. Культура управленческого труда.
- 3. Функции менеджмента туризма.

Задание 5

- 1. Понятие и признаки трудового коллектива.
- 2. Понятие личности.
- 3. Внешние связи и возможности менеджмента в индустрии туризма.

Задание 6

- 1. Понятие и классификация методов менеджмента туризма.
- 2. Трудовой коллектив.
- 3. Сравнительная характеристика организационных структур управления предприятием индустрии туризма

Задание 7

- 1. Содержание работы руководителя турфирмы.
- 2. Внутренняя культура организации.
- 3. Система коммуникаций на предприятиях индустрии туризма

Задание 8

1. Основные причины и методы преодоления конфликтов с туристами.
2. Мотивация в управлении.
3. Структура управления туристской фирмы.

Задание 9

1. Моделирование ситуаций и разработка решений.
2. Принципы менеджменты туризма.
3. Квалификационные требования к персоналу в индустрии туризма.

Задание 10

1. Разнообразие моделей менеджмента: американской, японской, европейской и др.
2. Оценка и прием на работу.
3. Должностные обязанности туроператора (на конкретном примере).

Задание 11

1. Управления процессом обучения персонала в организациях индустрии туризма.
2. Горизонтальное и вертикальное разделение труда.
3. Инновационная программа менеджера в туризме

Задание 12

1. Способы организации туристского продукта.
2. Формальные и неформальные связи в организации индустрии туризма.
3. Основные стили руководства турфирмой.

Задание 13

1. Организация управления туристским комплексом в России.
2. Централизация и децентрализация власти.
3. Этика и психология делового общения.

Задание 14

1. Виды интеграции в туризме
2. Методы оценки персонала.
3. Власть, влияние, лидерство и авторитет менеджера.

Задание 15

1. Классификация стилей руководства и их сравнительная характеристика.
2. Управленческое решение.
3. Управление процессами труда в организациях индустрии туризма

Задание 16

1. Стратегическое планирование в туризме.
2. Модель стрессовой реакции.
3. Мотивация труда в организациях индустрии туризма

Задание 17

1. Международные туристские организации.
2. Контроль в управлении.
3. Управление персоналом туристской фирмы

Задание 18

1. Стратегическое планирование в туризме.
2. Деловые переговоры.
3. Управление конфликтами в индустрии туризма

Задание 19

1. Управление процессом развития персонала в организациях индустрии туризма
2. Адаптация работников.
3. Принятие управленческих решений в индустрии туризма

Задание 20

1. Классификация туристских предприятий.
2. Экспертная оценка персонала.
3. Основные этапы налаживания взаимовыгодного сотрудничества туроператора с поставщиками туристских услуг.

III. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ №2

Задание 1.

Применяя ситуационный подход в менеджменте, укажите, какие обстоятельства будут влиять на принятие решений руководством турагенства при выборе туроператора для заключения с ним договора о сотрудничестве.

Задание 2.

Применяя процессный подход в менеджменте, рассмотрите бизнес-процессы туроператора, связанные с проведением PR-кампании. Укажите показатели «входа» и «выхода», а также показатели эффективности бизнес-процесса.

Задание 3.

Выберите символическое изображение цели, которое вас больше привлекает и которое кажется наиболее жизненным.

Задание 4.

Проанализируйте следующую структуру отдела кадров гостиницы (150 номеров, 4 звезды) и закрепление функций управления за ее сотрудниками. Выявите недостатки в ее организации. Составьте усовершенствованную табл.1 после устранения замечаний и недостатков.



Таблица 1. Закрепление функций управления персоналом в гостинице «XXX»

Функции	Ответственное лицо	Степень реализации функции
1. Найм, отбор и прием сотрудников	Менеджер по персоналу	Реализуется в полном объеме
2. Обучение, повышение квалификации и переподготовка кадров	Менеджер по персоналу	Частично реализуется
3. Стимулирование трудовой деятельности	Менеджер по персоналу	Частично реализуется
4. Ведение кадрового делопроизводства	Инспектор отдела кадров	Реализуется в полном объеме
5. Планирование комплектования штата сотрудников	Директор по персоналу	Частично реализуется
6. Планирование карьерного роста	Директор по персоналу	Частично реализуется
7. Разрешение конфликтных ситуаций между работниками	Директор по персоналу и менеджер по персоналу	Реализуется в полном объеме

Задание 5.

Рассмотрите следующие два документа и подумайте, в каких методах управления они используются. Какова роль этих документов в обеспечении качества услуг и обслуживания в гостиницах.

Правила внутреннего трудового распорядка гостиниц

- График работы Персонала гостиницы составляется руководителями подразделений и утверждается Руководством Компании по представлению Администрации Гостиницы.
- Индивидуальные графики составляются с учетом особенностей выполняемой работы с целью обеспечения бесперебойной высококачественной круглосуточной работы Гостиницы.
- Не допускается нахождение работника на территории Гостиницы в нерабочее время и в местах, не обусловленных выполнением должностных обязанностей в рабочее время.

- Расписание перерыва для отдыха и питания определяется для каждого работника Гостиницы его непосредственным руководителем. Ответственность за составление, доведение до работника и выполнение графика лежит на Администрации Гостиницы.

- Очередность предоставления отпусков работникам Гостиницы устанавливается графиком отпусков, утверждаемым Руководством Компании по представлению Администрации Гостиницы, составленным с учетом производственной необходимости и пожеланий работников.

- Работники для входа на территорию Гостиницы и выхода с территории Гостиницы используют исключительно служебный вход, со стороны Шлюзовой набережной, оснащенный электронным замком, фиксирующим личный код работника и время прохода.

- Работникам Гостиницы запрещается отвлекать коллег по работе от выполнения их служебных обязанностей любой информацией, не относящейся к их работе.

- Запрещается распространять любой печатный материал среди работников на территории Гостиницы.

- Запрещается распространять любые товары среди работников на территории Гостиницы.

- Запрещается употребление работниками спиртных напитков или пребывание на территории Гостиницы в нетрезвом состоянии как в рабочее, так и в нерабочее время.

- Соккрытие руководителями подразделений случаев употребления спиртных напитков или непринятие ими мер к отстранению от работы лиц, находящихся в нетрезвом состоянии, влечет наложение административного взыскания.

- Курение разрешается только в специально отведенных для этого местах, определенных Администрацией Гостиницы. Курение строго запрещается в помещениях с личными шкафчиками, в лифтах, на лестничных маршах и площадках, рабочих зонах, комнатах отдыха и кафетерии. Запрещается курение во всех клиентских зонах.

- Запрещается вход родственников работников на территорию Гостиницы без разрешения Администрации Гостиницы.

Правила корпоративного поведения и взаимоотношений персонала с гостями и клиентами

Работникам запрещается пользоваться услугами, предназначенными для гостей (клиентов) Гостиницы: центральным входом в Гостиницу, лифтами для гостей (клиентов), телефонами для гостей (клиентов), комнатами отдыха для гостей (клиентов), туалетами для гостей (клиентов), барами для гостей (клиентов), ресторанами для гостей (клиентов).

Работникам Гостиницы запрещается обращение к гостям (клиентам) за автографами. Руководство Компании предполагает безусловное соблюдение

всеми работниками Гостиницы следующих норм поведения:

- категорически не допускается использование ненормативной лексики и словесных форм, принижающих достоинство гостей, клиентов и Персонала Гостиницы;
- категорически не допускается использование профессиональных жаргонизмов;
- не допускается использование иностранных слов и терминов при наличии равнозначных употребимых слов и терминов в русском языке;
- обязательно использование обращения «Господин...», «Госпожа...» (в русском языке), «Mr...», «Mrs...» (в английском языке).

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КЕЙС-ЗАДАЧИ

по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

Кейс-задача 1:

Гостиница «Российская», определив симптомы кризисной ситуации, обратилась за помощью к специалистам по управленческому консалтингу для улучшения положения гостиницы. В качестве исходной информации о текущем состоянии гостиницы и возможных перспективах развития данного бизнеса сообщалось следующее.

1. Гостиница является единственной в своем роде (четыре звезды, удобное месторасположение – пешеходная доступность, объектов показа) в своем регионе (численность жителей 300 тыс. чел. – областной центр).

2. Имеются договоры о совместной деятельности с рядом крупных городских туристских агентств, а также в других городах, что обеспечивает 100%-ную загрузку гостиницы при работе с группами туристов. В остальные периоды загрузка номерного фонда гостиницы составляет не более 40%, что объясняется сезонностью спроса на услуги. Привлечение «непрофильных» клиентов и в межсезонный период требует дополнительных затрат.

3. Гостиница расположена в старинном особняке, что накладывает определенные требования к ее внешнему виду (невозможность изменения внешнего облика, увеличения этажности). Необходимость реконструкции или нового строительства очевидна.

4. Стоимость номеров в гостинице выше, чем у других гостиниц, что означает высокий уровень обслуживания и обеспечивает более высокие удельные прибыли, однако означает ориентацию на узкий сегмент рынка.

5. Ощущается недостаток квалифицированных управленческих кадров, менеджмент предприятия не имеет ясных стратегических ориентиров, отсутствует возможность подготовки и переподготовки квалифицированных кадров в региональных учебных заведениях.

6. Предприятие имеет все необходимые для ее функционирования коммуникации: газ, вода, электричество, канализация. Ряд коммуникаций давно не подвергался капитальному ремонту. Инженерные сети находятся в ветхом состоянии, их мощности недостаточно для развития гостиницы.

7. В последнее время увеличивается конкуренция со стороны трехзвездочных гостиниц, предоставляющих номера повышенной комфортности (люкс и полуплюкс).

8. Существует спрос со стороны туристских фирм по заключению долгосрочных договоров на размещение туристов, в том числе по линии

делового туризма.

9. Отсутствуют собственные средства предприятия для осуществления инвестиционных программ, а также нет возможности получения доступного для предприятия кредита.

10. Имеется тенденция роста количества иностранных туристов, а также событийного туризма.

Вопросы:

1. Укажите факторы внешней и внутренней среды гостиницы «Российская».

2. Какие из этих факторов и как влияют на деятельность предприятия (способствуют усилению позиций гостиницы на рынке или же могут привести к ухудшению ее позиций)?

Кейс-задача 2:

Рассмотрите принципы управления, сформулированные А. Файолем и Г. Эмерсоном, и выделите пять наиболее важных, на ваш взгляд, для турфирмы (гостиницы).

14 принципов административного управления А. Файоля	12 принципов управления Г. Эмерсона
1. Неотделимость власти от ответственности	1. Исходный пункт управления – отчетливо поставленные цели
2. Разделение труда	2. Здравый смысл, требующий признания ошибок и поиска их причин
3. Единство распоряжения, или единоначалие	3. Компетентная консультация на основе привлечения профессионалов с целью совершенствования управления
4. Дисциплина, обязательная для всех и предполагающая взаимное уважение руководства и подчиненных	4. Дисциплина, основанная на четкой регламентации деятельности, контроле, своевременном поощрении
5. Единство руководства по принципу «один руководитель и единый план для совокупности операций, имеющих общую цель»	5. Справедливое отношение к персоналу
6. Подчинение индивидуальных интересов общим	6. Быстрый, надежный, полный, точный и постоянный учет
7. Справедливое для всех вознаграждение	7. Диспетчеризация по принципу «Лучше диспетчеризовать хотя бы незапланированную работу не диспетчеризуя ее»
8. Разумная специализация, ослабляющаяся с увеличением масштабов предприятия	8. Нормы и инструкции, способствующие поиску и реализации резервов
9. Иерархия, предполагающая минимизацию управленческих ступеней и полезность горизонтальных связей	9. Нормализация условий труда
10. Порядок, в основу которого положен принцип «каждому свое место и каждый на своем месте»	10. Нормирование операций, заключающееся в стандартизации способов их выполнения, регламентировании времени
11. Справедливость, обеспечиваемая преданностью персонала и объективностью администрации	11. Письменные стандартные инструкции
12. Устойчивость персонала, ибо текучка – следствие плохого управления	12. Вознаграждение за производительность
13. Инициатива, требующая от руководителя всемерного поощрения и подавления	

собственного тщеславия	
14. Корпоративный дух, т.е. общность интересов работников и коллективизм в труде	

Кейс-задача 3:

Проанализируйте миссии следующих предприятий – туроператора и гостиницы, оцените насколько они соответствуют предъявляемым требованиям, подумайте, как можно усовершенствовать эти формулировки миссий.

1. Миссия компании «Райзбюро ВЕЛЬТ» - российский туроператор, специализирующийся на организации деловых поездок для российских и иностранных бизнесменов, а также туристов в крупные города РФ, выражена в нескольких фразах:

- содействовать развитию деловых и культурных связей между государствами и людьми;
- содействовать созданию имиджа России как полноправного и надежного делового партнера, привлекательного с точки зрения международных, деловых связей и культурно-исторического наследия;
- создавать систему гостеприимства, отвечающую требованиям качества мировых стандартов.

2. В заявлении о миссии компании «Мариотт» указывается: «Предназначение Марриотт Хотелз – предоставление услуг по размещению и обслуживанию с целью создания прочного, длительного и взаимовыгодного сотрудничества с клиентами, сотрудниками, владельцами, акционерами и обществом».

3. Проанализируйте девиз и философию гостиничной сети «HelioparkHotels&Resorts». Подумайте, как можно сформулировать миссию этой гостиничной сети.

Девиз гостиничной сети «HelioparkHotels&Resorts» - «Символ хорошего отдыха».

Философия гостиничной сети «HelioparkHotels&Resorts»:

1. Мы постоянно совершенствуем отдых в отелях – расширяем спектр услуг, пополняем оздоровительные и обновляем развлекательные программы, разрабатываем для Вас специальные предложения.

2. Наши отели прекрасно подходят для семейного, коллективного и индивидуального отдыха.

3. Мы любим наших гостей и стараемся найти подход к любому клиенту.

4. В наших отелях приятно отдыхать и хорошо работать!

Кейс-задача 4:

Проанализируйте данные исследования, проведенного BalancedScorecardCollaborative:

- только 5% рабочей силы понимает стратегию своей компании;
- только 25% менеджеров получают вознаграждение, напрямую

связанное со стратегией;

- 60% организаций не связывают бюджет со стратегией;

- 86% руководящих команд тратят менее часа в месяц на обсуждении стратегии.

Оцените, в какой степени эти данные соответствуют ситуации в вашей компании, и какими, на ваш взгляд, эти данные должны быть.

Кейс-задача 5:

Составьте матрицу факторов, влияющих на выбор методов управления в конкретных ситуациях, по следующей форме:

№	Ситуация	Наименование факторов, параметров (ресурсы, персонал)	Оптимальный метод управления
1	Кризис		
2	Разработка стратегии предприятия		
3	Новый сотрудник в службе приема и размещения, не имеющий достаточного опыта, просит помочь со своей работой		
4	Разработка системы стимулирования топ-менеджеров		
5		

Дополните список ситуаций.

Кейс-задача 6:

Проанализируйте предложенные ниже методики, варианты оценки результатов труда сотрудников и выберите, какие из них в большей степени соответствуют для представленных в нижеследующей таблице ситуаций.

Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства:

1. *Эффект ореола*. Проверяющий дает благоприятную оценку общих результатов выполнения рабочих заданий только потому, что сотрудник отлично справился с определенным, наиболее важным для руководителя аспектом работы.

2. *Эффект камертона*. Противоположен эффекту ореола, поскольку проверяющий негативно оценивает выполнение заданий, в сущности, потому, что сотрудник не справился с определенным, наиболее важным для руководителя аспектом работы.

3. *Центральная тенденция*. Проверяющий намеренно не использует высшие и низшие отметки, так как считает, что все аспекты рабочих заданий выполнены сотрудниками на удовлетворительном уровне.

4. *Эффект новизны*. Оценивая выполнение работы, например, за год, проверяющий руководствуется результатами, полученными в течение последнего квартала.

5. *Влияние срока службы*. Проверяющий полагает, что опытный, прекрасно зарекомендовавший себя сотрудник адаптируется к любым новым аспектам заданий, поэтому не акцентирует внимание на полученных результатах.

6. *Общая оценка.* Чтобы избежать конфликтов с подчиненными, проверяющий не склонен обсуждать недостатки сотрудников.

7. *Жесткая оценка.* Ожидания проверяющего относительно выполнения работы всеми подчиненными завышены, а значит, рассчитывать на положительные оценки не приходится.

8. *Конкурентная оценка.* Проверяющий связывает оценку подчиненного с оценкой руководством собственных результатов, поэтому сотрудник не может рассчитывать на «обгон» начальника.

№	Описание ситуации	Метод оценки
1	В турфирме сложилась достаточно напряженная ситуация, которую характеризует высокий уровень конфликтов	Общая оценка
2	Большинство сотрудников отдела внутреннего туризма показало хорошие результаты деятельности, достигнув удовлетворительных значений запланированных показателей	
3	Старшая горничная всегда предъявляет к подчиненным завышенные требования, в результате чего редко бывают положительные оценки результатов их труда	
4	Менеджер по направлению «Италия» обеспечил увеличение продаж по данному направлению, являющемуся одним из самых важных для турфирмы	
5	Руководитель отдела образовательного туризма, получивший от директора турфирмы не слишком высокую оценку своих результатов, связывает с ней результаты работы своих подчиненных	
6	Шеф-повар работает в гостинице с ее основания (10 лет) и прекрасно адаптируется к новым аспектам заданий	

Кейс-задача 7:

Расскажите об истории создания и функционирования туристской фирмы. Какие события оказали влияние на её становление? С кем сотрудничает фирма? Какие направления являются преимущественными в деятельности фирмы?

Заполните таблицу:

Дата	События
...	Международный конгресс официальных ассоциаций по пропаганде туризма (МКОАПТ)
1969 г.	Реорганизация МСОТО в...
IX-XIX в.	Источником разнообразных знаний в России была ...
...	Вениамин Генш опубликовал ...
Вторая половина XVIII в.	Использование в школьном обучении ...
Конец XIX - начало XX в.	Основными морскими курортами для русских путешественников были ...
20 марта 1719 г.	Издан указ Петра I об ...
...	Открытие спец. издательства для публикации путеводителей.
...	Основание Всесоюзного АО «Интурист».
...	Дата введения за особые заслуги в сфере туризма значка «Турист СССР».
...	Создание БММТ «Спутник».

Кейс-задача 8: «Конфликты в организации»

Разработать способы выявления и оценки конфликтов в организации.

Подготовить пример положительного влияния конфликта на развитие компании.

Предложить способы саморегуляции деятельности менеджера.

Подготовить собственные способы эффективного выхода из стрессовой ситуации.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено более чем на 70%;
- оценка «не зачтено», если задание выполнено менее чем на 70%.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ДЕЛОВАЯ (РОЛЕВАЯ) ИГРА

по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

Тема: Организация менеджмента на предприятиях туристской индустрии. Менеджмент персонала.

Деловая игра «В коллектив пришел новичок».

Цель: получение и отработка навыков в работе с учетом требований норм и этики взаимоотношений между руководителем и подчиненными

Задачи

1. Общая постановка задач командам:

1. Проанализировать поведение и действия ведущего менеджера по отношению к менеджеру-стажеру.

2. Дать психологическую оценку первого рабочего дня новичка.

3. Определить целесообразное поведение и действия ведущего менеджера в анализируемой производственной ситуации.

2. Задачи участников игры:

1. Капитан команды - руководит действиями (аналитической работой) экспертов, увязывает и координирует их позиции, дает общую психологическую оценку первого рабочего дня выпускника колледжа.

2. Эксперты - анализируют поведение и действия ведущего менеджера по отношению к молодому рабочему на различных этапах производственной ситуации.

3. Эксперт - моделирует психологические процессы в сознании менеджера-стажера в течение рабочего дня и после его завершения.

4. Эксперт - моделирует целесообразное поведение и действия ведущего менеджера в первый день работы новичка.

Методы системный, анализа и синтеза, наблюдение, опрос, статистические методы обработки информации.

Структура деловой игры

1. Введение в игру. Преподаватель объясняет содержание и цели деловой игры, ее правила и порядок проведения; с помощью контрольных вопросов по теоретическому курсу определяет готовность студентов к игре (10 мин.).

2. Разделение руководителем игры (преподавателем) группы на две

команды, распределение ролей внутри команд, определение конкретных задач участникам деловой игры (7 - 10 мин.).

3. Изучение участниками игры ситуации «В коллектив пришел новичок» (10 - 15 мин.).

4. Обсуждение ситуации в командах, выработка группового мнения, позиций отдельных экспертов (10 - 15 мин.).

5. Игровой процесс. Участники команд анализируют действия ведущего менеджера: моделируют психологические процессы в сознании менеджера-стажера (30 - 40 мин.).

6. Подведение итогов игры. Преподаватель анализирует позиции команд и экспертов, оценивает исполнение ролей, обосновывает возможные варианты поведения или действия ведущего менеджера: (7 - 10 мин.).

7. Ответы преподавателя на игровые вопросы участников игры (5 - 7 мин.).

Продолжительность игры - два учебных часа.

В каждой команде участники могут быть распределены следующим образом:

1. Руководитель группы экспертов (капитан команды).

2. Эксперт по оценке первой встречи новичка с ведущим менеджером.

3. Эксперт по оценке окончания рабочего дня.

4. Эксперт по моделированию психологических процессов в сознании новичка.

5. Эксперт по моделированию целесообразного поведения ведущего менеджера.

Подготовка к игре

Подготовка к игре предполагает разделение группы на две команды, назначение руководителей (капитанов) команд, распределение ролей внутри команд, определение правил и порядка проведения игры, подведения ее итогов, стимулирования победителей.

Правила подведения итогов деловой игры

Исполнение роли участником игры оценивается преподавателем баллами в обычной системе учебных оценок (таблица 1).

Таблица 1 - Матрица распределения ролей и подведения итогов деловой игры

№ пп.	Наименование ролей в деловой игре	Первая команда		Вторая команда	
		Ф.И.О.	Оценка	Ф.И.О.	Оценка
1	Капитан команды (руководитель экспертов)				
2	Эксперт по оценке первой встречи новичка с ведущим менеджером				
3	Эксперт по оценке этапа движения ведущего менеджера и рабочего к станку				
4	Эксперт по оценке окончания рабочего дня				
5	Эксперт по моделированию психологических процессов в сознании новичка				
6	Эксперт по моделированию целесообразного поведения ведущего менеджера:				
Итоговая оценка ведущего менеджера (баллы)					

При определении оценки, прежде всего, учитываются обоснованность доводов и предложений, умение предсказать последствия принимаемых решений. Побеждает та команда или эксперт, которые наберут наибольшее количество оценочных баллов.

Участники деловой игры

Участники деловой игры делятся на две команды, в каждой из которых назначается или выбирается капитан. Члены команд выполняют функции экспертов, анализирующих поведение и действия ведущего менеджера: на различных этапах производственной ситуации.

Ожидаемый результат

По итогам дискуссии педагог делает обобщенное заключение, рассматривает наиболее яркие моменты игры, хорошо «отработанные» роли. Так как тема выбирается в рамках существующих вопросов для билетов, а материал подбирается произвольно – каждый раз появляется возможность усилить материал лекции новой информацией, примером из практики и т.д.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он свободно ориентируется в материале, четко и правильно раскрыл содержание всех вопросов билета;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не раскрыл вопросы билета, допустил существенные ошибки, которые не исправил с помощью уточняющих вопросов преподавателя.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА

по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

Темы круглого стола:

Тема 1. Актуальные проблемы подготовки и подбора квалифицированных кадров на туристские предприятия.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные аспекты подготовки квалифицированных кадров на туристские предприятия.

2. Реализация программы переподготовки и повышения квалификации преподавательского состава профильных учебных заведений с целью адаптации их учебных курсов под реалии современного бизнеса

3. Содействие в организации практики студентов профильных вузов на базе действующих предприятий страны с возможностью их последующего трудоустройства.

Тема 2. Управление конфликтами в туристской индустрии.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные причины возникновения конфликтов между туристами и туристскими предприятиями и пути их разрешения.

2. Основные методы разрешения конфликтов в туризме.

3. Правовое и нормативное обеспечение туризма как стратегия профилактики конфликтов в туризме.

Тема 3. Мотивационный менеджмент и его роль в туристской организации

Вопросы для обсуждения:

1. Методы отбора и адаптации новых сотрудников;

2. Обеспечение в организации благоприятной для каждого работника атмосферы, которая будет способствовать его профессиональному и психологическому росту;

3. Управление производительностью труда и организация производственных процессов в подразделениях;

4. Новые системы мотивации эффективной трудовой деятельности, новые системы оплаты труда;

Рекомендации по проведению круглого стола (при необходимости)

1. Порядок проведения круглых столов

К проведению круглого стола привлекаются все желающие студенты. Также возможно участие экспертов (преподавателей), которые могут принять участие в дискуссии по обсуждаемым темам.

Руководителем круглого стола может стать либо ведущий преподаватель, либо один из экспертов. Руководитель сообщает порядок проведения круглого стола, устанавливает регламент выступлений, обращается к присутствующим с вступительным словом. Далее предоставляется слово докладчикам, которые сообщают о результатах проведенных теоретических исследований в форме научного доклада. После выступлений участники круглого стола задают докладчикам наиболее интересующих их вопросы. На заключительном этапе работы круглого стола проводится открытая дискуссия по представленным проблемам, в которой участвуют все студенты. После завершения дискуссии путем голосования выбирается лучший докладчик, а также подводятся окончательные итоги круглого стола.

2. Памятка студента при подготовке к выступлению

Проведение круглого стола требует большой подготовительной работы со стороны студентов, которые должны подобрать литературу, составить план и раскрыть содержание выступления. При подготовке к выступлению, а также к участию в дискуссии на круглом столе, необходимо изучить предложенную литературу и выявить основные проблемные моменты выбранной для рассмотрения темы. Продолжительность доклада на круглом столе не должна превышать установленного регламента, в связи с чем материал должен быть тщательно проработан и содержать только основные положения представленной темы.

По результатам обсуждения одним из студентов (или группой) готовится проект резюме, которое затем рассматривается и принимается участниками круглого стола. Резюме содержит основные выводы, к которым пришли студенты в ходе обсуждения рассматриваемой темы, а также основные предложения, как теоретической, так и практической направленности.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он свободно ориентируется в обсуждаемых вопросах, ответил на все заданные вопросы;
- оценка «хорошо», выставляется студенту, если он владеет материалом, ответил в полном объеме на все вопросы, но допустил несущественные ошибки или неточности;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он недостаточно ориентируется в обсуждаемых вопросах, затрудняется ответить на вопросы;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не

владеет материалом и не в состоянии ответить ни на один вопрос по обсуждаемой теме.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

1. История развития мирового туризма.
2. Роль туризма в мировой экономике.
3. Факторы конкурентоспособности туристского обслуживания.
4. Туристский рынок: сущность, характеристика и основные элементы.
5. Туристская индустрия и ее структура.
6. Современное состояние и тенденции развития гостиничной индустрии в России.
7. Перспективы развития гостиничного рынка: лидеры, тенденции, сдерживающие факторы.
8. Тенденции развития гостиничного бизнеса в РФ и мире.
9. Ресторанный бизнес в системе туристской индустрии
10. Страхование в туризме.
11. Банковские и финансовые услуги в развитии туристского бизнеса.
12. Роль информационных услуг в становлении и развитии туристской индустрии.
13. Особенности обслуживания посетителей в индустрии питания.
14. Организация анимационной деятельности в туризме.
15. История организации развлечений в России.
16. Современная ситуация в индустрии развлечений в России.
17. Мировая индустрия развлечений.
18. Роль и значение транспортных услуг в организации туристской деятельности.
19. Сравнительный анализ развития транспортного обеспечения в туризме: Евросоюз и РФ.
20. Развитие и основные тенденции транспортной составляющей индустрии туризма в РФ.
21. Особенности применения информационных технологий в туризме.
22. Роль и значение экскурсий в деятельности турагентства.
23. Развитие и основные тенденции экскурсионной деятельности в РФ.
24. Культурно-исторический туризм в РФ.
25. Проблемы инвестиционной привлекательности объектов туристской деятельности в РФ.
26. Безопасность как основной фактор привлекательности объектов туристской деятельности в условиях глобализации.

27. Обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов как один из важнейших элементов организации туризма.
28. Особенности страхования в туризме в РФ.
29. Государственное регулирование туризма в РФ.
30. Туристская политика в РФ.
31. Социальные предпосылки развития туризма в России.
32. Туризм и социальные проблемы общества.
33. Факторы развития международного туризма.
34. Состояние и тенденции развития международного туристского рынка. Регулирование сферы туризма международными актами.
35. Материально-технические факторы развития туристской инфраструктуры г.Казани.
36. Социально-культурная инфраструктура г. Казани: современное состояние, проблемы и тенденции развития.
37. Факторы глобализации и перспективы развития туристского бизнеса.
38. Современное состояние международной туристской деятельности.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМОВ, ОПРОСОВ, СОБЕСЕДОВАНИЯ

по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

Тема 1. Сущность и содержание менеджмента в туристской индустрии.

Вопросы для обсуждения:

1. Структура управления туристской индустрии.
2. Субъект и объектом управления.
2. Отличительная особенность субъекта управления.
3. Суть ситуационного, системного процессного подхода в менеджменте.
4. Основные этапы ситуационного подхода.

Тема 2. Эволюция менеджмента. Опыт менеджмента за рубежом и в России.

Вопросы для обсуждения:

- 1 Выявите особенности развития менеджмента в туризме в древнем периоде.
- 2 Современные теории и модели менеджмента. Сравнительный анализ американской и японской модели менеджмента.
3. Особенности управления внешнеэкономическими связями.
4. Развитие теории и практики управления в России. Вклад А.А. Богданова, И.А. Витке, А.К. Гастева, П.М. Керженцева и др. в теорию и практику управления.

Тема 3. Возникновение и развитие менеджмента

Вопросы для обсуждения:

1. Первый период развития науки об управлении – «древний» (9 – 7 тыс. лет до н. э. – кон. XVIII в.).
2. Первая управленческая революция (4 – 5 тыс. лет назад) и вторая управленческая революция (1792-1750 гг. до н. э.).
3. Третья управленческая революция (605 г. до н. э. – 316 г. н. э.) и четвертая управленческая революция (XVIII – XIX в.).
4. «Индустриальный» период развития науки об управлении (1776-1890 гг.).
5. «Систематизация менеджмента» - третий период развития науки об управлении (1856-1950 гг.).
6. Школа научного управления (1885-1920 гг.).

7. Классическая (административная) школа управления.
8. Школа человеческих отношений (1930-1950-е гг.).
9. Количественная школа (с 1950 г. по наст. вр.).
10. Развитие теории управления в России.

Тема 4. Стратегическое управление деятельности предприятия сферы туризма

Вопросы для обсуждения:

1. Анализ хозяйственного и продуктового портфелей.
2. Ситуационный анализ.
3. Определение миссии и выбор концепции предприятия индустрии туризма.
4. Требования, предъявляемые к целям предприятий.
5. Определение понятия «стратегия».
6. Основные стратеги, определившие направление развития гостиничной индустрии в XX в.
7. Стейкхолдеры в стратегическом менеджменте.
8. Стратегические альянсы в индустрии туризма.

Тема 5. Организация менеджмента на предприятиях туристской индустрии

Вопросы для обсуждения:

1. Централизация и децентрализация.
2. Делегирование полномочий и ответственности.
3. Уровни управления.
4. Горизонтальные и вертикальные связи.
5. Иерархическая и органическая структура управления.
6. Линейная организационная структура управления.
7. Функциональная организационная структура управления.
8. Линейно-функциональная структура управления.
9. Дивизиональная структура управления.
10. Адаптивные (органические) типы организационных структур.
11. Принципы построения организационной структуры управления.
12. Организационные структуры управления в турфирмах.
13. Организационные структуры управления в гостиницах.

Тема 6. Методы менеджмента в туризме

Вопросы для обсуждения:

1. Регламентирующие методы управления.
2. Стимулирующие методы управления.
3. Стиль управления, факторы формирования стиля менеджера.
4. Авторитарный (автократический) стиль управления.
5. Демократический стиль управления.
6. Попустительский (Либеральный, пассивный) стиль управления.
7. Метод руководства по Питерсу – Уотермену (схема 7-с Маккинси).

Тема 7. Контроль как функция менеджмента на туристском предприятии

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и виды контроля.
2. Предварительный контроль.
3. Текущий контроль.
4. Заключительный, или последующий, контроль.
5. Система контроллинга.
6. Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма.

Тема 8. Разработка и реализация управленческих решений на туристском предприятии.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и процесс разработки управленческого решения.
2. Типы управленческих решений: критерии, преимущества и недостатки.
3. Роль руководителя в процессе разработки управленческих решений.
4. Социальные аспекты разработки управленческих решений в туристских организациях.
5. Методы разработки управленческих решений.
6. Эффективность, контроль и качество управленческих решений.
7. Параметры эффективности управленческих решений в туристских организациях.

Тема 9. Зарубежный опыт менеджмента.

Вопросы для обсуждения:

1. Организация управления в турфирмах.
2. Организация управления в гостиницах.
3. Особенности сетевого бизнеса в индустрии туризма.
4. Франчайзинг в индустрии туризма.
5. Управляющие компании в индустрии туризма
6. Особенности внутрифирменного управления в США.
7. Философия японского управления.
8. Характеристика и особенности японских методов управления.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он свободно ориентируется в обсуждаемых вопросах, ответил на все заданные вопросы;
- оценка «хорошо», выставляется студенту, если он владеет материалом, ответил в полном объеме на все вопросы, но допустил несущественные ошибки или неточности;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он

недостаточно ориентируется в обсуждаемых вопросах, затрудняется ответить на вопросы;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не владеет материалом и не в состоянии ответить ни на один вопрос по обсуждаемой теме.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ
АТТЕСТАЦИИ №1
(в форме контрольной работы)**

по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

Вопрос 1.

1. Туризм как объект управления.
2. Основные этапы развития менеджмента туризма.

Вопрос 2.

1. Сущность менеджмента в туристской индустрии, его роль и функции.
2. Этапы стратегического планирования.

Вопрос 3.

1. Структура управления туризмом.
2. Международные туристские организации.

Вопрос 4.

1. Современные теории и модели менеджмента
2. Структура управления туристской индустрией в Российской Федерации.

Вопрос 5.

1. Роль государства в развитии индустрии туризма.
2. Цели, функции и структура управления организации индустрии туризма.

Вопрос 6.

1. Понятие и виды коммуникаций на туристском предприятии.
2. Системы оплаты труда на предприятиях туризма.

Вопрос 7.

1. Этапы процесса контроля в менеджменте.
2. Документирование деятельности туристского предприятия

Вопрос 8.

1. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятий туристской индустрии.
2. Организация работы по управлению предприятием в сфере туризма.

Вопрос 9.

1. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма.
2. Система коммуникаций на предприятии сферы туризма.

Вопрос 10.

1. Сравнительный анализ американской и японской моделей менеджмента
2. Система подбора персонала.

Вопрос 11.

1. Типы организационных структур в туристской индустрии.
2. Поведенческие аспекты контроля в менеджменте

Вопрос 12.

1. Теории мотивации.
2. Кадровые службы и их функции.

Вопрос 13.

1. Понятие и классификация управленческих решений на туристском предприятии.
2. Требования к менеджеру в туризме.

Вопрос 14.

1. Планирование карьеры.
2. Порядок разработки и принятия управленческих решений.

Вопрос 15.

1. Оценка и аттестация персонала.
2. Деловое общение и методы ведения переговоров.

Критерии оценки:

Студент аттестован, если правильно ответил более чем на 10 вопросов.

Текущая аттестация 2

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

Билет 1.

1. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.
2. Отдел человеческих ресурсов туристской фирмы.

Билет 2.

1. Общие функции: планирование, организация деятельности, мотивация, контроль. Их сущность и взаимосвязь.
2. Процессуальные теории мотивации, их сущность и использование на практике.

Билет 3.

1. Сущность и необходимость контроля в управлении туристским предприятием.
2. Типы адаптивных структур управления: проектные, матричные. Причины их появления, область применения, преимущества и недостатки.

Билет 4.

1. Миссия и цели организации. Характеристика эффективных целей.
2. Формы управленческого взаимодействия. Делегирование, ответственность и полномочия.

Билет 5.

1. Влияние через традиции – законная власть, ее практическое использование в управлении.
2. Разновидности стилей управления персоналом. Факторы, влияющие на стиль управления.

Билет 6.

1. Развитие персонала в организациях индустрии туризма.
2. Природа и причины стрессов. Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути

предотвращения стрессовой ситуации.

Билет 7.

- 1.Общая характеристика управленческих решений и их классификация.
- 2.Содержание и особенности управленческого труда в туризме.

Билет 8.

- 1.Имидж руководителя туристского предприятия, особенности его формирования.
- 2.История развития менеджмента. Основные подходы к управлению.

Билет 9.

- 1.Организация труда менеджера. Основные направления рациональной организации труда.
- 2.Делегирование полномочий как способ повышения эффективности управления.

Билет 10.

- 1.Школа количественных методов управления (Л. Канторович, С. Новожилов и др.). Ее характеристика.
- 2.Управление рисками предприятий в сфере туризма.

Билет 11.

- 1.Административные методы, их сущность, преимущества и недостатки.
- 2.Сущность стратегии и выгоды стратегического планирования.

Билет 12.

- 1.Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии.
- 2.Формы власти и человеческое влияние, их применение в управлении.

Билет 13.

- 1.Управленческая решетка, ГРИД. Классификация стилей в ней, ее сущность и назначение.
- 2.Способы управления конфликтной ситуацией: структурные методы и межличностные стили разрешения конфликтов.

Билет 14.

- 1.Понятие «управленческое решение». Виды управленческих решений.
- 2.Требования, предъявляемые к управленческим решениям.

Билет 15.

1. Менеджер как субъект управления. Деятельность и особенности труда менеджера.

2. Требования, предъявляемые к руководителю. Личные качества руководителя. Их характеристика.

Критерии оценки:

Студент аттестован, если правильно ответил более чем на 10 вопросов.