

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 22.04.2023
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тюменский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

Специальность **43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100.

Разработчик РПД:

преподаватель
(ученая степень, ученое
звание)

И.А. Емелина
(ФИО)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по образовательной программе 43.02.16 Туризм и гостеприимство / 43.02.10 Туризм

Протокол от «22» 11 2024 № 3
Председатель ПЦК Емелина И.А.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цельсвоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.своевременного ремонта и наличия сервисных контрактов на обслуживание инфокоммуникационных систем.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;
- формировать организационные структуры управления;
- учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

знать:

- сущность и характерные черты современного менеджмента;
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;
- стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;
- особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **72 часа**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины	72
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	48/14
лекции	18/6
лабораторные работы	-
практические занятия	28/6
курсовое проектирование (консультации)	-
Самостоятельная работа	24/58
Контроль (часы на экзамен, зачет, контрольную работу)	2/2
Консультация перед экзаменом	-
Промежуточная аттестация	зачет

Примечание: -/-объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Тема 1. Система менеджмента и ее особенности в туризме и гостеприимстве Содержание темы: эволюция системы менеджмента; современные подходы к менеджменту: системный, процессный, ситуационный; особенности управления в туристской индустрии	2/-				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 1. Система менеджмента и ее особенности в туризме и гостеприимстве Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/6	
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1.	Тема 2. Стратегические и тактические планы в менеджменте туризма и гостеприимства Содержание темы: сущность и общая схема стратегического управления на предприятиях ИТиГ; стратегический анализ деятельности в ИТиГ; видение, миссия и цели предприятий ИТиГ; стратегии, используемые предприятиями ИТиГ; методы стратегического анализа; определение миссии и выбор концепции предприятия ИТиГ; требования, предъявляемые к целям предприятий ; классификация стратегий предприятий ИТиГ стратегические альянсы в индустрии туризма; тактика менеджмента	2/2				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 2. Стратегические и тактические планы в менеджменте туризма и гостеприимства Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест.			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/6	
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Тема 3. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах Содержание темы: организационная структура и иерархическое построение компании ; типы организационных структур компании; особенности организационной структуры фирм в сфере сервиса и туризма	2/-				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 3. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			2/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по				2/6	

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	теме.					
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Тема 4. Мотивация как функция менеджмента и ее особенности в индустрии туризма и гостеприимства Содержание темы: мотивация и стимулирование; теории мотивации ; особенности стимулирования в ИТиГ.	2/-				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 4. Мотивация как функция менеджмента и ее особенности в индустрии туризма и гостеприимства Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			2/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/6	
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.3.	Тема 5. Контроль и координация деятельности в индустрии туризма и гостеприимства Содержание темы: понятие и виды контроля; система контроллинга; организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма	2/-				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 5. Контроль как функция менеджмента и ее особенности в индустрии туризма и гостеприимства Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			4/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				4/6	
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Тема 6. Менеджмент туризма и гостеприимства российский и зарубежный опыт Содержание темы: управление в условиях сервисной экономики организация управления в турфирмах; организация управления в гостиницах; особенности сетевого бизнеса в ИТиГ; франчайзинг в индустрии туризма; управляющие компании в ИТиГ.	2/-				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 6. Менеджмент туризма и гостеприимства российский и зарубежный опыт Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			4/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				4/6	
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2.	Тема 7 Разработка и реализация управленческих решений Содержание темы: виды управленческих решений; технология процесса и методы разработки управленческих решений; особенности разработки и реализации управленческих решений в туристской	2/-				Устный опрос. Выполнение практического задания.

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК 1.3.	индустрии; методы и стили управления в туристской индустрии; власть, влияние, лидерство в туристской индустрии					
	Практическое занятие № 7 Разработка и реализация управленческих решений			4/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				4/8	
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Тема 8. Управление персоналом в организациях индустрии туризма и гостеприимства. Содержание темы:роль человека в организации сферы услуг ; управление персоналом гостиницы; современные требования к профессиональным управляющим — менеджерам в сфере ИТиГ; стили управления ; коммуникации в управлении и мотивация деятельности; персонала гостиницы; качество трудовой жизни.	2/2				Устный опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 8. Управление персоналом в организациях индустрии туризма и гостеприимства. Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			4/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/8	
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Тема 9. Система самоменеджмента и ее использование в индустрии туризма и гостеприимства. Содержание темы: модель менеджера в современных условиях; требования, предъявляемые к менеджеру индустрии туризма и гостеприимства; система самоменеджмента и ее основные элементы; направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера в ИТиГ.	2/2				Устный опрос. Выполнение практического задания. Тестирование.
	Практическое занятие № 9. Система самоменеджмента и ее использование в индустрии туризма и гостеприимства. Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест			4-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/6	
	ИТОГО	18/6	-	28/6	24/58	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

**2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости
(технологическая карта для студентов очной, заочной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный опрос	9	5	45
Практические задания	9	5	45
Тест	1	10	10
Итого по дисциплине			100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
зачет	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание дисциплины освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Виханский, О. С. Менеджмент : учеб. для сред. спец. учеб. заведений / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - Москва : Магистр [и др.], 2024. - 288 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=437844> (дата обращения: 27.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0085-9. - 978-5-16-004570-2. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=437844>

2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ, 2020. - 366 с. : ил., табл. - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=360656> (дата обращения: 10.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016114-3. - 978-5-16-107651-4. - Текст : электронный\

3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.11 "Гостин. сервис" / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Ю. Н. Кнышова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2022. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=400093> (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0787-0. - 978-5-16-108893-7. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=400093>

4. Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме : учеб. для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма" / В. П. Киседобрев, О. Н. Кострюкова, А. В. Киседобрев ; под ред. Е. И. Богданова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 151 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=398698> (дата обращения: 22.07.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102769-1. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=398698>

5. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учеб. пособие для среднего проф. образования по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостинич. сервис" / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2021. - 512 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Крат. терминолог. слов. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=362861> (дата обращения: 21.10.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0795-5. - 978-5-16-014385-9. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=362861>

6. Лаврентьева, М. Г. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства. Практикум : учеб. пособие для студентов СПО по специальностям: 43.02.10 «Туризм», 43.02.11 «Гостинич. сервис», 43.02.14 «Гостинич. дело» / М. Г. Лаврентьева, А. В. Можаяев ; под ред. Н. Г. Можаяевой. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 99 с. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - Практикум. - URL: <https://znanium.ru/read?id=432853> (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-014893-9. - 978-5-16-108973-6. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=432853>

7. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.10 "Туризм" / В. М. Пищулов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 284 с. - (Среднее профессиональное образование). - Тест. задания. - URL: <https://znanium.com/read?id=362979> (дата обращения: 25.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=362979>

8. Скобкин, С. С. Практика гостиничного и туристического менеджмента : учеб. пособие / С. С. Скобкин, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2024. - 348 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=436503> (дата обращения: 06.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0557-1. - 978-5-16-111786-6. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=436503>

Дополнительная литература

9. Мазилкина, Е. И. Менеджмент : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 38.02.04 "Коммерция (по отраслям)" / Е. И. Мазилкина. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 197 с. - (Среднее профессиональное образование). - Слов. терминов и определений. - Ключи к тестам. - URL: <https://znanium.ru/read?id=439055> (дата обращения: 12.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-012447-6. - 978-5-16-105493-2. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=439055>

10. Мячин, Ю. В. Менеджмент : учебник / Ю. В. Мячин, К. А. Тюрина ; под ред. Ю. В. Мячина. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 777 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Глоссарий. - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=394971> (дата обращения: 13.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-110087-5. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=394971>

11. Райченко, А. В. Менеджмент : учеб. пособие для сред. проф. образования / А. В. Райченко, И. В. Хохлова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 341 с. : ил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=365194> (дата обращения: 27.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105099-6. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=365194>

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000 - . - URL : <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. - URL: <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст : электронный.

3. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL: <http://uisrussia.msu.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст : электронный.

4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.

5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010 - . - URL : <http://elib.tolgas.ru/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

6. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". - Москва, 2011 - . - URL : <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

7. Электронно-библиотечная система Лань: сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	Консультант Плюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, укомплектованная мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

7.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Система менеджмента и ее особенности в туризме и гостеприимстве

Целью работы является рассмотрение базовых понятий менеджмента, развитие системы менеджмента, и ее особенности в индустрии туризма и гостеприимств. В ходе выполнения заданий студент должен приобрести навыки применения научных подходов и принципов менеджмента к практике управления.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. эволюция системы менеджмента;
2. современные подходы к менеджменту: системный, процессный, ситуационный;
3. особенности управления в туристской индустрии

Практическое занятие № 2. Стратегические и тактические планы менеджмента туризма и гостеприимства

Целью работы является изучение и усвоение студентами основ стратегического менеджмента и формирование базовых теоретических знаний и основных практических навыков в области стратегического и тактического управления предприятием индустрии туризма и гостеприимства

Рассматриваемые вопросы включают:

1. сущность и общая схема стратегического управления на предприятиях ИТиГ;
2. стратегический анализ деятельности в ИТиГ; .
3. видение, миссия и цели предприятий ИТиГ;
4. стратегии, используемые предприятиями ИТиГ;
5. методы стратегического анализа;
6. определение миссии и выбор концепции предприятия ИТиГ;
7. требования, предъявляемые к целям предприятий ;
8. классификация стратегий предприятий ИТиГ,
9. стратегические альянсы в индустрии туризма;
10. тактика менеджмента

Практическое занятие № 3. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах

Цель работы -изучить существующие организационные структуры управления, приобрести навыки анализа организационных структур, умение составлять самостоятельно схемы оргструктур.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. организационная структура управления предприятием
2. факторы, определяющие структурирование предприятия, организационную структуру управления им?
3. требования, предъявляемые к организационной структуре управления предприятием
4. какие организационные структуры управления предприятиями являются традиционными, иерархическими?
5. изобразите линейную организационную структуру управления предприятием, охарактеризуйте ее, покажите преимущества и недостатки. Укажите, в каких предприятиях и почему их следует применять.

6. изобразите линейно-функциональную организационную структуру управления предприятием, охарактеризуйте ее, покажите преимущества и недостатки. Укажите, в каких предприятиях и почему их следует применять.
7. то же — штабную организационную структуру управления предприятием.
8. то же — матричную организационную структуру управления предприятием.

Практическое занятие № 4. Мотивация как функция менеджмента и ее особенности в индустрии туризма и гостеприимства

Целью работы является развитие способностей в области анализа источников возникновения проблем с целью правильной и своевременной мотивации сотрудников, решения конфликтных ситуаций и повышения эффективности работы сотрудников.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. мотивация и стимулирование;
2. теории мотивации;
3. особенности стимулирования в ИТиГ
4. анализ ситуаций, сложившиеся на фирме, с обоснование причин и источников их возникновения (явные и неявные) и предложение способы мотивации сотрудников с целью устранения конфликтной ситуации с максимальной пользой для фирмы.

Практическое занятие № 5. Контроль как функция менеджмента и ее особенности в индустрии туризма и гостеприимства

Целью работы является изучение инструментов контроля, развитие у студентов навыков подготовки аттестации работников, знакомство с основными методами оценки результативности труда на предприятии, а также с порядком ее проведения

Рассматриваемые вопросы включают:

1. понятие и виды контроля
2. система контроллинга
3. организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма

Практическое занятие № 6. Менеджмент туризма и гостеприимства российский и зарубежный опыт

Целью работы является рассмотрение специфики управления туристскими и гостиничными предприятиями

Рассматриваемые вопросы включают:

1. управление в условиях сервисной экономики
2. организация управления в турфирмах;
3. организация управления в гостиницах;
4. особенности сетевого бизнеса в ИТиГ;
5. франчайзинг в индустрии туризма;
6. управляющие компании в ИТиГ.

Практическое занятие № 7. Разработка и реализация управленческих решений

Целью работы является развитие у студентов способностей к разработке и реализации управленческих решений, выявлению и анализу факторов и ограничений влияющих на эффективность управленческих решений.

Рассматриваемые вопросы включают:

1. виды управленческих решений;
2. технология процесса и методы разработки управленческих решений;
3. особенности разработки и реализации управленческих решений в туристской индустрии;
4. методы и стили управления в туристской индустрии;
5. власть, влияние, лидерство в туристской индустрии.

Практическое занятие № 8. Управление персоналом в организациях индустрии туризма и гостеприимства

Целью изучения задач формирования системы управления персоналом, знакомство с основными элементами технологии управления персоналом

Рассматриваемые вопросы включают:

1. разработка перечня основных профессиональных признаков менеджера по персоналу с учетом требуемых знаний, навыков и личностных характеристик
2. ситуативное определение стилей руководства
3. составление должностной инструкции
4. составление объявления о приглашении на работу (на две должности) (необходимо сделать по несколько экземпляров для их дальнейшего заполнения).
5. разработка анкеты для отбора кандидатов на должность
6. анализ результатов собеседования
7. определение круга общих вопросов, связанных с введением в должность нового сотрудника и частных вопросов.
8. разработка плана контроля и оценки работы нового сотрудника.

Практическое занятие № 9. Система самоменеджмента и ее использование в индустрии туризма и гостеприимства.

Целью выработать у студентов определенные навыки планирования и организации личной работы в современном бизнесе. В ходе выполнения работы студент должен приобрести навыки разработки и применения профессиограммы менеджера

Рассматриваемые вопросы включают:

1. модель менеджера в современных условиях;
2. требования, предъявляемые к менеджеру индустрии туризма и гостеприимства;
3. разработка и применение профессиограммы менеджера
4. Составление резюме
5. система самоменеджмента и ее основные элементы;
6. направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера в ИТиГ.

Типовые вопросы для устного опроса

1. Содержание менеджмента и его особенности.
2. Исторические предпосылки зарождения науки управления.
3. Развитие взглядов на менеджмент.
4. Школа научного управления.
5. Классическая(административная) школа управления.
6. Школа организационного поведения.
7. Школа человеческих отношений.
8. Школа науки управления.
9. Современные взгляды на развитие менеджмента.
10. Понятие организации и этапы ее развития.
11. Особенности организации как объекта управления.
12. Организационно-правовые формы предприятий.
13. Общая характеристика внешней среды организации.
14. Внутренняя среда организации, ее основные элементы.
15. Миссия и стратегия организации.
16. Понятие организационных структур управления и их типы.
17. Сущность, задачи и функции контроллинга.
18. Координация как функция менеджмента.
19. Координация на основе различных моделей делегирования полномочий.
20. Причины возрастания роли менеджеров в современных условиях.
21. Основы разработки управленческих решений.
22. Лидерство и власть.
23. Развитие классических стилей руководства.

24. Особенности российской модели управления.
25. Современные модели управления.
26. Портрет современного менеджера.
27. Планирование, как функция менеджмента. Сущность, задачи и принципы планирования.
28. Процесс планирования. Организационные структуры менеджмента
29. Планирование и прогнозирование в системе менеджмента
30. Мотивация на пути эффективного управления (закон роста сложности, закон возрастающей неопределённости, закон обратного эффекта).
31. Содержательные теории мотивации.
32. Процессуальные теории мотивации.
33. Мотивационные модели (теории «Х» и «У» Дугласа МакГрегора и Вильяма Оучи и теория «Z»).
34. Основные этапы процесса контроля .
35. Внешний и внутренний контроль.
38. Решение: разновидности и этапы принятия.
39. Способы сбора, обработки, передачи и получения информации.
40. Роль коммуникаций и информации в принятии управленческих решений

Типовые тестовые задания

Укажите правильный ответ:

1. Основной объект исследования школы научного управления:

- а) трудовой коллектив;
- б) производственные задачи;
- в) индивидуальные способности работников;
- г) организация в целом;
- д) внешняя среда организации.

2. Автором « принципов научного управления» положивших начало признанию управления наукой, является:

- а) А. Файоль;
- б) Э. Мэйо;
- в) А. Маслоу;
- г) Ф. Тейлор;
- д) М. Вебер.

3. Разработка теории мотивации является достижением:

- а) школы научного поведения;
- б) административной школы;
- в) школы человеческих отношений;
- г) школы поведенческих наук;
- д) все ответы верны.

4. Основной объект исследования школы человеческих отношений:

- а) трудовой коллектив;
- б) производственные задачи;
- в) индивидуальные способности работников;
- г) организация в целом;
- д) внешняя среда организации.

5. Использование методов научного анализа, отбора и обучения персонала, отделение плановой и организационной работы от производственной являются вкладом в развитие управленческой мысли:

- а) школы человеческих отношений;
- б) школы научного управления;

- в) административной школы;
- г) школы поведенческих наук.

6. Основной объект исследования административной школы управления:

- а) трудовой коллектив;
- б) производственные задачи;
- в) индивидуальные способности работников;
- г) организация в целом;
- д) внешняя среда организации.

7. Долгосрочный наем кадров, групповое принятие решения решений, неспециализированная карьера, всесторонняя забота о людях является характеристиками:

- а) американской модели менеджмента;
- б) японской модели менеджмента;
- в) шведской модели менеджмента;
- г) российской модели менеджмента;

8. Подход, основанный на комплексном рассмотрении организации и управления ею, называется:

- а) ситуационным;
- б) бюрократическим;
- в) процессным;
- г) административным.
- д) системным;

15. Необходимость управленческого контроля обусловлена:

- а) изменениями во внутренней и внешней среде организации;
- б) нарушениями, ошибками, промахами;
- в) необходимостью проводить оценку деятельности организации и персонала;
- г) все ответы верны;
- д) правильного ответа нет.

16. Важнейшее средство текущего контроля:

- а) критерии;
- б) обратная связь;
- в) стандарты;
- г) правила.

17. Решение, определяющее направление деятельности организации:

- а) текущее;
- б) схематическое;
- в) тактическое;
- г) иерархическое.
- д) стратегическое;

18. Какое по способу принятия решения требует больше времени?

- а) рациональное;
- б) директивное;
- в) интуитивное;
- г) рекомендательное.
- д) адаптационное;

19. Какое решение основано на здравом смысле и опыте руководителя?

- а) рациональное;

- б) директивное;
- в) интуитивное;
- г) рекомендательное.
- г) адаптационное;

20. Стиль руководства определяется:

- а) распределением полномочий между руководителем и подчиненным;
- б) формами власти, которые использует руководитель;
- в) степенью участия подчиненных в принятии решений;
- г) правильного ответа нет;

21. Лидерство- это способность эффективно использовать все имеющиеся:

- а) ресурсы
- б) формы власти
- в) человеческие ресурсы
- г) материальные ресурсы

22. Предпосылками какого стиля руководства стали главные положения теории «Х»?

- а) демократического;
- б) авторитарного;
- в) попустительского;
- г) либерального.

23. Основу власти руководителя составляют:

- а) потребности;
- б) люди;
- в) должности;
- г) ресурсы.

24. В основе выбора эффективного стиля руководства лежит:

- а) личность руководителя;
- б) реальная ситуация;
- в) интуиция руководителя;
- г) правильного ответа нет.

25. Лучшим стилем руководства в условиях умеренно низкой зрелости исполнителей будет:

- а) убеждающий;
- б) указывающий;
- в) участвующий;
- г) делегирующий.

26. В коллективах творческих, научных с высокой степенью мотивации в обычных условиях наилучшим стилем руководства является:

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) либеральный;
- г) нейтральный.

27. Хорошее знание руководителем активных потребностей его подчиненных служит основой власти:

- а) традиционной;
- б) наказания;
- в) примера;
- г) экспертной;

д) вознаграждения.

28. Какие действия не должен предпринимать менеджер, если хочет заставить неформальную группу и ее лидера работать на себя и организацию?

- а) согласиться и принять тот факт, что неформальная организация существует;
- б) выявить неформального лидера и управлять им;
- в) объединить цели неформальной и формальной организации;
- г) искоренит неформальную группу, как силу, которая наносит наибольший вред организации;
- д) осознать и смириться с тем, что в независимости от того, что он делает, неформальный лидер существует;
- е) все перечисленные действия должен осуществить менеджер.

29. В отношении способных к работе, но не желающих ее выполнять исполнителей лучшим будет стиль руководства:

- а) указывающий;
- б) убеждающий;
- в) участвующий;
- г) делегирующий.

30. Для руководства высокочрезвычайными работниками лучшим является стиль руководства:

- а) указывающий;
- б) убеждающий;
- в) участвующий;
- г) делегирующий

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (*по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования*).

Вопросы для подготовки к зачету

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1. Что может быть положено в основу различия управленческих решений менеджеров
2. Что представляют собой интуитивные управленческие решения
3. Что представляют собой управленческие решения, основанные на суждении
4. Что представляют собой рациональные управленческие решения
5. Перечислите типы управленческих решений по степени участия руководителей разного уровня и специалистов; по уровням планирования и времени реализации мероприятий; по содержанию управленческого процесса
6. Этапы процесса разработки управленческих решений
7. В чем суть модели Карнеги принятия решений в организации
8. В чем суть модели инкрементального (пошагового) процесса принятия управленческого решения
9. В чем суть модели мусорного ящика процесса принятия управленческого решения

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

10. Что включает планирование туризма на национальном уровне?
11. Что включает планирование туризма на региональном уровне?
12. Всемирная туристская организация является субъектом планирования туризма. На каком уровне?
13. Приведите примеры заинтересованных лиц компании в сфере туризма и гостеприимства

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

14. Охарактеризуйте методы командной работы
15. Какие типы команд используются в области качества
16. Что представляет собой клиентоориентированное управление
17. На соблюдении каких условий основана стратегия удержания постоянных потребителей и построение с ними долгосрочных отношений с использованием маркетинга отношений

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

18. Назовите общие требования к менеджеру
19. Что понимается под компетенцией
20. Какие группы компетенций менеджера выделяют?
21. От каких умений менеджера зависит качество обслуживания в туристских организациях
22. Перечислите профессиональные требования, предъявляемые к сотрудникам предприятий индустрии туризма и гостеприимства
23. Перечислите личностные характеристики, необходимые сотрудникам предприятий индустрии туризма и гостеприимства

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

24. Документ «Стратегия развития туризма в Российской Федерации» является плановым документом какого уровня

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

25. Дайте понятие определению «планирование».
26. Что представляет собой ситуационный анализ
27. Укажите особенности планирования деятельности организации индустрии туризма и гостеприимства
28. Укажите задачи планирования организации индустрии туризма и гостеприимства (не менее 5)
29. Виды планов организации по срокам действия
30. Виды планов организации по масштабу и сложности решаемых проблем
31. Кадровое планирование – это...?
32. Охарактеризуйте *социально-психологические методы управления*
33. Охарактеризуйте виды работ кадрового планирования
34. Анализ кадрового потенциала – это?

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства своевременного ремонта и наличия сервисных контрактов на обслуживание инфокоммуникационных систем

35. Дайте определение понятию «менеджмент»
36. Перечислите основные положения школы научного управления
37. Перечислите основные положения классической (административной) школы управления
38. Перечислите основные положения школы человеческих отношений
39. Перечислите основные положения школы поведенческих наук
40. Перечислите основные положения науки управления (количественный подход)
41. Раскройте суть системного подхода к управлению организацией
42. Дайте понятие определению «организация».
43. Что представляет собой мотивация как функция менеджмента
44. Перечислите особенности услуг
45. Перечислите особенности функционирования организаций индустрии туризма и гостеприимства (не менее 5)
46. Дайте определение понятию «функция управления».
47. Перечислите функции управления
48. Перечислите основные виды работ в составе такой функции управления как организация?
49. Дайте определение понятию «Организационная структура управления». Что выделяется в ОСУ?
50. Какая организационная структура подразумевает наличие отдельных подразделений, специализирующихся на выполнении конкретных видов деятельности
51. Перечислите функции руководителя высшего ранга
52. Какие уровни включает в себя организационная структура управления туризмом в России?

53. За счет чего осуществляется организации туристской деятельности на уровне РФ
54. За счет чего осуществляется организации туристской деятельности в регионах страны
55. Что представляет собой функция мотивации
56. Что представляет собой система мотивации
57. Приведите примеры потребностей, которые относятся к вторичным потребностям?
58. Приведите примеры потребностей, которые относятся к первичным потребностям?
59. Какие преимущества и недостатки имеет матричная форма организации структуры управления в организациях индустрии ТиГ?
60. Укажите факторы, определяющие степень централизации и степень децентрализации компаний в сфере сервиса и туризма
61. Перечислите основные виды работ в составе такой функции управления как организация?
62. Что представляет собой система стимулирования
63. Какие направления включает в себя система стимулирования деятельности организаций ИТиГ?
64. Дайте понятие определению «персонал организации»
65. Как называется специфический вид управленческой деятельности, объектом которой является коллектив работников (персонал)
66. Дайте понятие определению «управление персоналом»
67. В настоящее время многие организации индустрии туризма осуществляют ориентацию своей деятельности на клиента, а не на прибыль, что находит свое непосредственное отражение в процессе управления персоналом, роль которого существенно возрастает, и который строится теперь на новых принципах. Перечислите их.
68. Дайте понятие определению «мотивация»
69. Раскройте понятие «корпоративная культура»
70. Виды материальной мотивации
71. Охарактеризуйте организационно-административные методы управления
72. Назовите три формы проявления организационно-административных методов
73. В чем заключаются преимущества и недостатки привлечения персонала с внешнего рынка?
74. В чем заключаются преимущества и недостатки привлечения персонала в рамках предприятия?
75. Какие методы подбора кадров вам известны?
76. Какие проблемы эмоционального и психологического характера возникают при проведении собеседования?
77. Суть концепции управления доходами (yieldmanagement)
78. Приведите примеры подходов к управлению доходами в в организациях индустрии туризма:
79. Власть, основанная на делегировании полномочий, называется
80. Как называется поведение одного индивида, которое вносит изменения в поведение других индивидов
81. Какой подход в классификации лидеров основан на оценке их манеры поведения по отношению к подчиненным
82. Какие черты обуславливают эффективность лидерства?
83. Какие навыки определяют эффективность лидерства?
84. Какое сочетание отдельных черт, оказывающих влияние на эффективность лидерства, можно считать оптимальным
85. В чем проявляется (связана) эффективность лидера-руководителя в организациях туристской индустрии проявляется
86. Структура управления туроператорской фирмой
87. Структура управления турагентской фирмой
88. Суть франчайзинга в гостиничной деятельности
89. Опишите структуру управления индустрией туризма и гостеприимства в Российской Федерации
90. Управляющие гостиничные компании (Гостиничные операторы)
91. Какие черты личности отличают руководителя от не руководителя
92. Укажите наиболее типовые ошибки руководителей
93. Что представляет собой самоменеджмент?
94. Что представляет собой система самоменеджмента

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

95. Какую роль играет функция контроля в процессе управления?
96. С чего начинается процесс контроля

97. Каким образом осуществляется контроль как функция менеджмента?
98. Что является главными целями контроля в организации?
99. Что представляет собой функция координации?
100. В чем заключается главная цель координации