

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры менеджмента
и государственного и
муниципального управления
Протокол № 10 от 24.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.08 Принятие управленческих решений в туризме
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация внутреннего и въездного туризма
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук Рогавичене Л. И.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

дать будущему бакалавру комплексное представление о задачах, направлениях и методах принятия управленческих решений в туризме; сформировать у будущего бакалавра комплекс знаний, умений и навыков в сфере методов принятия управленческих решений в туризме; сформировать у них теоретические знания и практические навыки разработки, принятия и реализации управленческих решений. При изучении дисциплины особое внимание уделяется методам и формам разработки и принятия управленческих решений в современных социально-экономических условиях функционирования и развития предприятий туризма, вопросам повышения их эффективности (экономической, организационной, социальной и др.).

Задачи дисциплины:

- углубление теоретических знаний в области принятия управленческих решений в туризме;
- овладение основами методологии принятия и реализации управленческих решений в туризме;
- приобретение базовых навыков практической работы по сбору необходимых материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации в части принятия управленческих решений в туризме.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК-1.1 Знает основы управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-1.2 Умеет осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	
	ПК-1.3 Способен осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1.1. Знает основы управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов.	ЗНАТЬ»: - особенности, виды управленческих решений на различных уровнях управления в туристской организации; - сущность и содержание современных концепций и моделей менеджмента внутрифирменными процессами туристской организации; - необходимые мероприятия, направленные на реализацию стратегии развития трудовых ресурсов, а также сопровождающие их процессы и риски; - ограничения и критерии, используемые руководителем при разработке и реализации стратегии организации.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1.2. Умеет осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	«УМЕТЬ»: - разрабатывать структуру рационального процесса принятия решения в процессе подбора персонала туристского предприятия; - использовать основные инструменты экономического анализа для принятия и реализации эффективных решений по отбору персонала.
ПК-1.3. Способен осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	«ВЛАДЕТЬ»: - навыками разработки, выбора и реализации управленческого решения по руководству персоналом туристской организации рациональным способом; - навыками применения методов и инструментов планирования рыночной деятельности туристской организации в соответствии со стратегией развития фирмы; - навыками идентификации и анализа рыночных и специфических рисков, разработки и принятия стратегических, тактических и оперативных управленческих решений по руководству трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации; - навыками оценки ожидаемых последствий реализации управленческих решений в соответствии с разработанной стратегией

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1	ПК-1.2	ПК-1.3
1	Роль, сущность и свойства управленческих решений в туризме	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования в туризме	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
3	Методы и модели, используемые при принятии управленческих решений в туризме	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
4	Анализ внешней и внутренней бизнес среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческих решений в туризме	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №3 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
Тема 1: Роль, сущность и свойства управленческих решений в туризме

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Предмет, задачи и структура дисциплины. Характеристика учебного плана; отчетность по дисциплине; рекомендации по самостоятельной работе. Научная принадлежность курса. Источники изучения дисциплины: нормативно- правовые акты, научная и методическая литература, отечественный и зарубежный опыт. Методы изучения курса. Возникновение науки об управленческих решениях и ее связь с другими науками об управлении. Сущность и значение принятия управленческих решений в туризме. Методологические основы разработки управленческих решений. Требования, предъявляемые к технологии менеджмента, и важнейшие области принятия решений. Организационно- распорядительная деятельность как форма осуществления решений в туризме. Решение как выбор альтернативы. Лица, ответственные за принятие решения. Структура управленческого решения. Влияние организационной культуры и человеческого фактора на процесс разработки, принятия и реализации решений в туризме. Основные методы преодоления конфликтов при принятии решений</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Методы и функции теории управленческих решений в туризме.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования в туризме Понятие управленческой проблемы в туризме. Стратегические решения (роль различных форм целеполагания в принятии стратегических решений). Реактивные и проактивные решения. Типология управленческих решений в туризме. Критерии классификации. Степень структурирования. Содержание решений. Классификация управленческих решений по источникам возникновения, способам доведения, субъектам принятия решений и т.д. Типология решений по используемым методам, по творческому вкладу, по степени формальности проблемы. Целевая ориентация управленческих решений. Стратегическое планирование как основа управленческих решений в туризме. Взаимосвязь миссии организации и процесса разработки управленческого решения. Воздействие стратегии организации на целевую ориентацию управленческих решений. Управление по целям как комплекс решений по функциям планирования, контроля и мотивации.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Социальные последствия управленческих решений в туризме.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Методы и модели, используемые при принятии управленческих решений в туризме Модели процесса принятия решения в туризме. Рациональная модель. Модель Саймона. Модель Минцберга. Сравнение моделей. Этапы процесса разработки управленческого решения. Общая схема разработки решений. Этапы и процедуры разработки решений. Постановка задачи. Разработка вариантов. Выбор вариантов. Реализация решения. Правила оформления решения. Методы многокритериального выбора. Методы анализа управленческих решений в туризме. Качественные методы прогнозирования. Применение экспертных оценок в прогнозировании и разработке управленческих решений. Основные понятия об экспертизе. Метод «Дельфи». Метод мозговой атаки. Метод «Паттерн». Сценарии развития как форма прогноза в туризме.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Основные модели, используемые при принятии управленческих решений в туризме.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Анализ внешней и внутренней бизнес среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческих решений в туризме Анализ факторов, влияющих на процесс принятия решения при проведении экономических исследований в туризме. Личностные оценки и приоритеты менеджеров при принятии решений. Поведенческие ограничения при принятии решений. Определенность или неопределенность ситуации. Проблема принятия решения в условиях риска. Классификация рисков при принятии решения, проблема оценки риска. Время изменяющаяся внешняя среда принятия решения. Информационные ограничения.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Воздействие внешней и внутренней среды на управленческие решения в туризме</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 6
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	12	12
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	24	24
Самостоятельная работа студента (СР)	66	66
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	66	66

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) "Технология и организация внутреннего и въездного туризма"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.08 Принятие управленческих решений в туризме
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 6
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	42	42
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Роль, сущность и свойства управленческих решений в туризме	6	4	6	0	17	6
2	Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования в туризме	6	4	6	0	17	6
3	Методы и модели, используемые при принятии управленческих решений в туризме	6	2	6	0	16	6
4	Анализ внешней и внутренней бизнес среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческих решений в туризме	6	2	6	0	16	6
Итого:			12	24	0	66	24

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	6	6
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	93	93
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	93	93
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	11	11
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Роль, сущность и свойства управленческих решений в туризме	7	2	0	0	24	6
2	Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования в туризме	7	0	2	0	24	6
3	Методы и модели, используемые при принятии управленческих решений в туризме	7	0	0	0	23	6
4	Анализ внешней и внутренней бизнес среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческих решений в туризме	7	0	2	0	22	6
Итого:			2	4	0	93	24

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Скобкин С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва)., 2023 г. - 366 с. - ISBN 978-5-534-07713-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-turizme-514812>

2. ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Зуб А. Т. - Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва)., 2023 г. - 332 с. - ISBN 978-5-534-06006-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/prinyatie-upravlencheskih-resheniy-511109>

3. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Скобкин С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва)., 2023 г. - 442 с. - ISBN 978-5-534-04473-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/strategicheskii-menedzhment-v-industrii-gostepriimstva-i-turizma-514814>

Дополнительная литература:

1. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; Отв. ред. Нехорошков В. П. - Сибирский государственный университет путей сообщения (г. Новосибирск)., 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-06479-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

2. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИСТСКИХ ДЕСТИНАЦИЙ 2-е изд. Учебник и практикум для вузов / Рассохина Т. В. - Российская международная академия туризма (г. Химки)., 2023 г. - 210 с. - ISBN 978-5-534-11578-9 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-turistskih-destinaciy-514560>

3. ФИНАНСОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Боголюбов В. С. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург)., 2023 г. - 293 с. - ISBN 978-5-534-07413-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/finansovyy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-hozyaystve-513379>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная

база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arch.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

9. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

10. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

11. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный

12. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

13. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru>. - Текст: электронный

14. Министерство иностранных дел Российской Федерации (МИД России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://www.mid.ru>. - Текст: электронный

15. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

16. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к

электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Доклад, сообщение / Реферат № 1

1. Организационные и социально-психологические основы разработки управленческих решений в туризме.

2. Основные требования к разработке и качеству управленческих решений в туризме.
3. Технология принятия управленческих решений в туризме.
4. Модель принятия управленческих решений на основе деловых игр.
5. Анализ влияния процессов самоорганизации на формирование управленческих решений в туризме.

Доклад, сообщение / Реферат № 2

1. Анализ проблем учета риска в принятии управленческих решений в туризме.
 2. Анализ проблем учета неопределенности в принятии управленческих решений в туризме.
 3. Анализ проблем организации выполнения управленческих решений в туризме.
 4. Анализ проблем формирования системы контроля качества за реализацией управленческих решений в туризме.
- Анализ сопоставимости вариантов управленческих решений в туризме

Доклад, сообщение / Реферат № 3

1. Анализ проблем использования имитационного моделирования при выборе и обосновании управленческих решений в туризме.
 2. Ответственность руководителя за принятое решение в туризме.
 3. Оценка эффективности управленческих решений в туризме.
 4. Системы контроля управленческих решений в туризме.
- Психологические аспекты принятия решений в туризме

Собеседование, опрос / Контрольная работа № 1

1. Моделирование процесса принятия решений в туризме.
2. Методы экономического обоснования управленческих решений в туризме.
3. Целевая ориентация управленческих решений в туризме.
4. Страхование управленческих рисков при разработке управленческих решений в туризме.
5. Социальная ответственность руководителя при разработке управленческих решений в туризме.

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

Исходные данные. Николай П. – ведущий специалист туристического агентства. Полгода назад по рекомендации Николая в агентство был принят Сергей – перспективный молодой человек, студент последнего года обучения университета туризма и сервиса (СПбУТУиЭ), и к тому же сын его друга. Через несколько месяцев работы Сергей стал использовать в неслужебных целях средства материально-технического и информационного обеспечения своего подразделения и даже не скрывал этого факта перед другими сотрудниками. Николай переживает, что эта информация может дойти до генерального директора. Николай понимает, что эта проблема ляжет на его плечи, так как он несет ответственность за действия Сергея. К тому же именно по его рекомендации Сергей был принят на работу.

Задание: Помогите найти выход из сложившейся ситуации. Предложите решение кейса, ответив на следующие вопросы: 1. Как должен был поступить Николай, когда узнал, что Сергей

использует в неслужебных целях средства материально-технического и информационного обеспечения поста. 2. Приоритет какому методу управления по отношению к Сергею как способу воздействия отдадите в данном случае? Ответ обоснуйте. 3. Как Николаю построить работу, чтобы в будущем не случались такие ситуации?

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №2

Вариант 1. Исходные данные. Михаил Шмилович сформулировал типовой набор показателей качества для компании, оказывающей услуги: - количество претензий потребителей - индекс удовлетворенности потребителей - уровень возврата / удержания существующих потребителей - легкость установления контакта - любезность обслуживающего персонала - ответственность обслуживающих сотрудников - стоимость качества (соотношение расходов на качество к потерям из-за плохого качества).

Задание: 1. Что Вы понимаете под показателем «индекс удовлетворенности потребителей». Ответ обоснуйте. 2. Предложите мероприятия по обеспечению и улучшению качества обслуживания туристов и повышению их удовлетворенности.

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №3

Вариант 2. Исходные данные. У одного сотрудника туристического агентства произошло снижение мотивации к работе. Сначала он очень старался, выполнял большие объемы работ, работал без перерыва на обед. Часто приносил руководителю различные предложения для улучшения эффективности работы. Со временем сотрудник осознал, что его активность ни к чему не приводит. Руководитель вместо того, чтобы одобрить, постоянно ругал и критиковал. В результате сотрудник начал работать так же, как и все его коллеги, «от звонка до звонка».

Задание 1. Как Вы полагаете, какую ошибку допустил руководитель при взаимодействии с данным сотрудником? 2. Как бы Вы поступили на месте руководителя? Каким образом способствовали бы повышению мотивации своего сотрудника? 3. Какая теория мотивация здесь присутствует?

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет

Примерный перечень теоретических вопросов к зачету

1. Понятие управленческого решения и его место в процессе управления
2. Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений.
3. Требования к управленческим решениям и условия их выполнения.
4. Этапы разработки и реализации управленческих решений.
5. Прогнозирование как метод принятия управленческих решений.
6. Элементы стратегического управления при разработке и реализации управленческих решений.
7. Стратегии принятия управленческих решений.

8. Системный подход к разработке управленческих решений.
9. Система рыночных институтов процесса разработки и реализации управленческого решения.
10. Дифференцированная среда принятия управленческих решений.
11. Институциональные рамки процесса принятия управленческих решений: нормы, правила, формы и инструменты.
12. Рациональный подход к решению проблем управления организационными системами в современных условиях.
13. Условия обеспечения высокого качества и эффективности управленческой деятельности.
14. Особенности моделирования в процессе принятия управленческих решений.
15. Основные этапы построения модели при разработке и реализации управленческих решений.
16. Практическое использование моделей процесса принятия управленческих решений в сфере торговли и услуг.
17. Принятие управленческих решений в условиях неопределенности рыночной среды.
18. Ситуационные концепции принятия управленческого решения в туризме.
19. Классификация ситуаций и проблем, возникающих в деятельности организации в туризме.
20. Требования, предъявляемые к качеству и содержанию управленческого решения в туризме.
21. Характеристики индивидуального и группового принятия управленческих решений.
22. Характеристика внутренней системы информации в организации туризма.
23. Информационная структура управленческого решения.
24. Характеристика основных этапов процесса принятия управленческого решения.
25. Проблемы выбора критерия принятия управленческого решения.
26. Развитие, анализ и выбор альтернатив принятия управленческого решения.
27. Сравнительная характеристика современных типовых процессов принятия решения.
28. Особенности разработки управленческого решения в корпорациях индустрии туризма.

Примерный перечень практических заданий к зачету

Каковы различия между принятием управленческих решений и решений в повседневной жизни?
В чем смысл принятия управленческого решения в туризме?

- Можно ли утверждать, что разработка эффективных управленческих решений зависит от грамотного применения теории управленческих решений в туризме?
- Можно ли предложить алгоритм принятия эффективного решения для всех управленческих ситуаций в туризме (проблем)?
- Каковы причины принятия неэффективных управленческих решений в туризме?
- Как личностный фактор влияет на принятие управленческих решений в туризме?
- Что общего и в чем различие между решениями, принимаемыми в условиях определенности, неопределенности, риска?
- Как влияет фактор времени на принятие решения в туризме?
- В чем смысл моделирования при принятии управленческого решения в туризме? Подтвердите, что Вы потенциально – хороший руководитель, раскрыв сущность ключевых понятий этого высказывания и его смысл.