

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

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и  
туризма  
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.20 Менеджмент в туризме
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Международный туризм
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Деревянко К. И.

Санкт-Петербург  
2023

## 1. Цели и задачи дисциплины:

### *Цель освоения дисциплины:*

является приобретение знаний и умений по управлению туристским предприятием, планированию, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности, формирование компетенций, необходимых для принятия управленческих решений.

### *Задачи дисциплины:*

овладение теоретическим базисом менеджмента применительно к условиям функционирования туристских предприятий;

- изучение функционального наполнения менеджмента в сфере туризма с помощью дифференцированного подхода, соответствующего принципам классификации менеджмента;
- формирование организационных навыков в области менеджмента туристского предприятия;
- изучение методического арсенала современного менеджмента и условий его применения на предприятиях сферы туризма;
- овладение навыками применения инструментов стратегического, тактического и оперативного управления в туристской индустрии

## 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
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Знает основные функции управления туристской деятельностью.	Наименование категории (группы) компетенций: «Управление»
	ОПК-2.2 Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности, определять цели и задачи управления объектами туристской деятельности.	
	ОПК-2.3 Способен осуществлять контроль деятельности объектов туристской сферы.	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Знает требования системы качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	Наименование категории (группы) компетенций: «Качество»
	ОПК-3.2 Умеет оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	
	ОПК-3.3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2.1. Знает основные функции управления туристской деятельностью.	Знает основы современной системы управления организаций в сфере туризма, базовые модели организации, жизненный цикл организаций сферы туризма
ОПК-2.2. Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности, определять цели и задачи управления объектами туристской деятельности.	Умеет осуществлять стратегическое и оперативное планирование организаций сферы туризма, применять методы стимулирования и повышение мотивации персонала, координировать деятельность предприятий сферы туризма

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2.3. Способен осуществлять контроль деятельности объектов ту-ристской сферы.	Владеет ключевые принципами системы эффективного контроля деятельности объектов туристской сферы.
ОПК-3.1. Знает требования системы качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	Знает систему менеджмента качества процессов оказания услуг
ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания туристских услуг с уче-том мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Умеет оценивать отечественные и международные системы управления на базе стандартизации в индустрии туризма
ОПК-3.3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказа-ния туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	Владеет международными и национальными стандартами в системе качества

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-2.1 ОПК-3.1	ОПК-2.2 ОПК-3.2	ОПК-2.3 ОПК-3.3
1	Основы теории менеджмента	ОПК-2 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Организация как система и объект управления	ОПК-2 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Планирование как функция управления предприятием	ОПК-2 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
4	Организация как функция управления предприятием	ОПК-2 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
5	Мотивация как функция управления предприятием	ОПК-2 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
6	Контроль как функция управления предприятием	ОПК-2 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
7	Информация и коммуникации в организации.	ОПК-2 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
8	Принятие управленческих решений	ОПК-2 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №4 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
9	Лидерство и власть в организации	ОПК-2 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №4 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p><b>Тема 1: Основы теории менеджмента</b>            Основные этапы эволюции управленческой мысли. Исторические предпосылки современных концепций менеджмента. Понятие и сущность менеджмента. Менеджмент как вид деятельности. Особенности общего управления туристским предприятием. Виды и функции менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента. Интеграционные процессы в менеджменте. Современные тенденции менеджмента в условиях новой экономики.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>            Основы теории менеджмента</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 2: Организация как система и объект управления</b>            Организация как система и объект управления. Основы современной системы управления организаций в сфере туризма. Базовые модели организации, жизненный цикл организаций сферы туризма. Индустрия туризма как объект менеджмента. Внешняя и внутренняя среда в индустрии туризма. Структура управления предприятиями индустрии туризма. Отечественные и международные системы управления на базе стандартизации в индустрии туризма. Формы управления.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>            Организация как система и объект управления</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 3: Планирование как функция управления предприятием</b>            Понятие функций управления. Функция планирования. Понятие цели и задачи туристского предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия туристского предприятия. Дерево целей сервисной организации. Стратегическое и оперативное планирование организаций сферы туризма.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>            Планирование как функция управления предприятием</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 4: Организация как функция управления предприятием</b>            Организация как функция управления предприятием. Организационные структуры управления и принципы их построения. Факторы, влияющие на формирование организационных структур организаций сферы туризма. Элементы структуры управления; звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Виды организационных структур управления туристским предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия. Эффективность организационной структуры.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>            Организация как функция управления предприятием</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 5: Мотивация как функция управления предприятием</b>            Мотивация как функция управления предприятием. Теория иерархии потребностей Маслоу. Теория ERG Альдерфера. Теория приобретенных потребностей МакКлелланда. Теория двух факторов Герцберга. Теория ожидания. Теория постановки целей. Теория равенства. Концепция партисипативного управления. Методы стимулирования и повышение мотивации персонала. Программы лояльности персонала.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>            Мотивация как функция управления предприятием</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 6: Контроль как функция управления предприятием</b>            Контроль как функция управления предприятием. Виды контроля. Координация и контроль деятельности предприятий сферы туризма. Ключевые принципы системы эффективного контроля. Основные элементы системы внутриорганизационного контроля. Основные подходы к организации системы контроля. Содержание бюрократического контроля. Содержание децентрализованного контроля.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>            Контроль как функция управления предприятием</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 7: Информация и коммуникации в организации.</b>            Коммуникация и информация как взаимосвязанные понятия. Восприятие информации, ожидания и правила интерпретации. Характеристики полезной информации. Автоматизированные информационные системы. Управление информацией. Коммуникация как процесс обмена и понимания информации. Коммуникационные сети и их виды. Управление информационными потоками. Этапы процесса коммуникации. Виды коммуникативных барьеров. Преодоление коммуникативных барьеров.</p>

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) "Международный туризм"  
 Рабочая программа дисциплины  
 Дисциплина: Б1.О.20 Менеджмент в туризме  
 Форма обучения: очная, заочная  
 Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года  
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>	
<b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Информация и коммуникации в организации	
<b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Тема 8: Принятие управленческих решений</b> Виды управленческих решений. Методы разработки и реализации управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений. Особенности разработки и реализации управленческих решений предприятий сферы туризма. Индивидуальные стили принятия решений. Эффективность управленческих решений.	
<b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Принятие управленческих решений	
<b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Тема 9: Лидерство и власть в организации</b> Власть, влияние, лидерство в организациях сферы туризма. Стили руководства. Характеристика основных стилей руководства Теории X и Y. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона. Методы и стили управления предприятиями сферы туризма. Предложения по совершенствованию стиля руководства менеджера туристского предприятия.	
<b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Лидерство и власть в организации	
<b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом	

#### *Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	41	41
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	41	41
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	40	40
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
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				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Основы теории менеджмента	3	2	2	0	4	2	
2	Организация как система и объект управления	3	2	2	0	4	2	
3	Планирование как функция управления предприятием	3	2	2	0	4	2	
4	Организация как функция управления предприятием	3	2	2	0	4	2	
5	Мотивация как функция управления предприятием	3	2	2	0	4	2	
6	Контроль как функция управления предприятием	3	2	2	0	4	2	
7	Информация и коммуникации в организации.	3	2	2	0	4	2	
8	Принятие управленческих решений	3	2	2	0	7	2	
9	Лидерство и власть в организации	3	2	2	0	6	2	
Итого:			18	18	0	41	18	

\* 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 3
Аудиторные занятия (АЗ):	6	6
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	89	89
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	89	89
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	10	10
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Основы теории менеджмента	3	2	0	0	10	2	
2	Организация как система и объект управления	3	0	0	0	10	2	
3	Планирование как функция управления предприятием	3	0	0	0	10	2	
4	Организация как функция управления предприятием	3	0	2	0	10	2	
5	Мотивация как функция управления предприятием	3	0	0	0	10	2	
6	Контроль как функция управления предприятием	3	0	0	0	10	2	
7	Информация и коммуникации в организации.	3	0	0	0	10	2	
8	Принятие управленческих решений	3	0	2	0	10	2	
9	Лидерство и власть в организации	3	0	0	0	9	2	
Итого:			2	4	0	89	18	

\* 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 на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

*Основная 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 В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. ; Под ред. Мотышиной М. С. - Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 282 с. - ISBN 978-5-534-10440-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-498957>

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), 2022 г. - 442 с. - ISBN 978-5-534-04473-7 –  
Режим доступа: <https://urait.ru/book/strategicheskij-menedzhment-v-industrii-gostepriimstva-i-turizma-492678>

*Дополнительная 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), 2022 г. - 366 с. - ISBN 978-5-534-07713-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-turizme-492676>

2. 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), 2022 г. - 293 с. - ISBN 978-5-534-07413-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/finansovyy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-hozyaystve-491320>

3. КРОСС-КУЛЬТУРНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ 3-е изд. Учебник для вузов / Мясоедов С. П., Борисова Л. Г. - Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (г. Москва), 2022 г. - 314 с. - ISBN 978-5-534-02314-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/kross-kulturnyy-menedzhment-489087>

**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](http://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](http://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](http://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. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный

10. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим

доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный

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

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

13. Экономический портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://institutiones.com>. - Текст: электронный

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

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

16. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.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](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), 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](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://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**

Темы докладов:

1. Процесс оказания услуги размещения как стратегический элемент менеджмента.
2. Производительность и качество услуг как стратегические элементы менеджмента.
3. Персонал туристского предприятия как стратегический элемент менеджмента.
4. Продвижение туристского продукта на рынок как стратегический элемент менеджмента.

**Доклад, сообщение / Реферат №2**

Темы докладов:

1. Роль планирования в развитии туристской индустрии
2. Роль планирования в развитии индустрии питания
3. Роль планирования в развитии транспортной индустрии
4. Роль планирования в развитии индустрии развлечений

**Доклад, сообщение / Реферат №3**

Темы докладов:

1. Сравнение порядка стимулирования в теориях мотивации X, Y, Z.
2. Сущность содержательных теорий мотивации.
3. Сущность процессуальных теорий мотивации.
4. Элементы взаимодействия в системе мотивации труда в туристских предприятиях.

5. Характеристика видов стимулирования труда, применяемых в туристских предприятиях.
6. Ключевые принципы системы эффективного контроля.
7. Основные элементы системы внутриорганизационного контроля.
8. Основные подходы к организации системы контроля.
9. Содержание бюрократического контроля.
10. Содержание децентрализованного контроля.

#### **Доклад, сообщение / Реферат №4**

Темы докладов:

1. Информация как основа управленческого процесса.
2. Понятие и виды коммуникаций в организации.
3. Коммуникационный процесс.
4. Преграды на пути коммуникации.
5. Способы реализации власти.
6. Определение власти как организационного процесса.
7. Основные виды власти в организации.
8. Формальная и реальная власть в организации.
9. Подходы к проблеме лидерства в организации.

#### **Задание творческого уровня №1**

Разделиться на группы. Каждая группа должна:

1. Найти и выписать десять определений менеджмента.
2. В ходе групповой работы на занятии обобщить выбранные определения.
3. Выделить критерии классификации определений.
4. Провести презентацию разработанной классификации.

#### **Задание творческого уровня №2**

Разделиться на группы. Каждая группа должна:

1. Охарактеризовать любую известную туристскую организацию с точки зрения ее организационной структуры управления.
2. Изобразить схему организационной структуры. Раскрыть ее содержание и взаимосвязи между структурными подразделениями.

#### **Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты / Эссе №1**

Вопросы для обсуждения:

1. В чем заключается сущность понятия управленческое решение?
2. Какими чертами должно обладать управленческое решение?
3. Какие существуют стадии рационального управленческого решения?
4. Охарактеризуйте наиболее распространенные индивидуальные стили принятия управленческих решений.

## **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

## **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен**

### **Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)**

1. Основные этапы эволюции менеджмента
2. Понятие менеджмента, его сущность и содержание
3. Основные особенности менеджмента в сфере услуг
4. Основные проблемы менеджмента услуг и пути их решения
5. Основные общие функции менеджмента
6. Понятие и виды планирования
7. Этапы процесса планирования
8. Содержание стратегического планирования
9. Содержание тактического планирования
10. Содержание оперативного планирования
11. Понятие организации как процесса деятельности
12. Особенности линейной организационной структуры
13. Особенности функциональной организационной структуры
14. Особенности линейно-функциональной организационной структуры
15. Особенности дивизиональной организационной структуры
16. Особенности проектной организационной структуры
17. Особенности матричной организационной структуры
18. Этапы проектирования организационных структур
19. Формальная и неформальная организация
20. Понятие мотивации в менеджменте
21. Теории «поля» как теории мотивации
22. Внутрличностные (содержательные) теории мотивации
23. Процессуальные теории мотивации
24. Этапы процесса мотивации
25. Четыре основные формы стимулов
26. Взаимосвязь мотива и стимула в управлении
27. Понятие и задачи управленческого контроля
28. Основные принципы управленческого контроля
29. Виды управленческого контроля
30. Основные этапы контрольного цикла
31. Понятие и основные черты управленческого решения
32. Виды управленческих решений
33. Методы принятия управленческих решений
34. Стадии принятия управленческих решений
35. Информация на предприятии, виды ее классификации
36. Категории информации в управлении
37. Понятие коммуникации в организации
38. Основные элементы коммуникационного процесса
39. Виды информационных процессов
40. Преграды на пути коммуникации
41. Понятие лидерства в управлении
42. Формы власти и влияния
43. Стили управления в организации
44. Источники власти в организации.

45. Инструменты власти в организации.

46. Четыре парадокса власти.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)**

1. На предприятии работают представители разного уровня квалификации. Продумайте и назовите по пять наиболее важных, по вашему мнению, мотиваторов для работников разного уровня квалификации: для вас лично на работе; для квалифицированного рабочего; для неквалифицированного рабочего; для профессионала.

2. Представьте, что вы организуете предприятие туристской индустрии. Разработайте организационную структуру создаваемого предприятия. Сформируйте штат сотрудников для данного предприятия в соответствии с организационной структурой.

3. Изучите процесс отбора персонала. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы процесса отбора кадров. Составьте схему, в которой отразите этапы процесс отбора кадров с указанием видов деятельности на каждом этапе.

4. Предположите, что вы руководитель собственной компании. Разработайте систему контроля (виды, формы, средства), которая наилучшим образом будет соответствовать профилю вашей организации. Ответьте, какой вид контроля наиболее рискованный при взаимоотношениях с сотрудниками фирмы, объясните почему.

5. Укажите наиболее частые причины вызывающие конфликты с туристами. Ответьте, какими способами можно решить эти конфликты, предложите свои способы решения конфликтов с туристами. Составьте схему, в которой отразите стадии развития конфликта.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)**

1. Рассмотрите действующее туристское предприятия (туроператор, гостиничное предприятие и др.). Составьте схему, в которой отразите структуру данного предприятия. На получившейся схеме покажите, как осуществляются горизонтальные и вертикальные коммуникационные связи в организации.

2. Дайте характеристику функций управления. Ответьте, какие виды работ предполагают рассмотренные функции. Составьте схему, в которой отразите виды управленческих работ для организаций туристской индустрии.

3. Укажите, в чем проявляются отличительные особенности горизонтального и вертикального разделения управленческого труда. Составьте схему, в которой отразите структуру туроператора. На получившейся схеме покажите, как осуществляются горизонтальные и вертикальные связи в организации.

4. Согласно штатному расписанию менеджеры занимают определенные должности в организации (ген. директор, начальник маркетингового отдела, зам. начальника по финансовым вопросам и др.). Укажите, какие из перечисленных должностей относятся к высшему, среднему, низшему уровню. Распределите менеджеров предприятия туризма по предложенным уровням.

5. Перечислите основные этапы планирования деятельности предприятия туристского комплекса. Дайте характеристику каждого этапа планирования. Укажите виды работ на этапах планирования.

6. Спроектируйте организационную структуру туроператора, занимающегося зарубежным туризмом и приемом иностранных туристов. Определите: к какому типу относится рассматриваемая структура; в чем состоит горизонтальное и вертикальное разделение труда; каковы преимущества и недостатки разработанной структуры.

7. Рассмотрите действующее туристское предприятия (туроператор, гостиничное предприятие и др.). Опишите способы коммуникации, принятой на данном предприятии. Укажите, какие барьеры существуют при передаче информации на рассматриваемом предприятии.

8. Перечислите особенности работы персонала турпредприятия. Исходя из рассмотренных

**особенностей труда, предложите программу методов стимулирования для работников**

<b>Раздел билета</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>	<b>Количество баллов</b>
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ОПК-2 ОПК-3	Знает основы современной системы управления организаций в сфере туризма, базовые модели организации, жизненный цикл организаций сферы туризма Знает систему менеджмента качества процессов оказания услуг	30
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ОПК-2 ОПК-3	Умеет осуществлять стратегическое и оперативное планирование организаций сферы туризма, применять методы стимулирования и повышение мотивации персонала, координировать деятельность предприятий сферы туризма Владеет ключевые принципами системы эффективного контроля деятельности объектов туристской сферы. Умеет оценивать отечественные и международные системы управления на базе стандартизации в индустрии туризма Владеет международными и национальными стандартами в системе качества	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ОПК-2 ОПК-3	Умеет осуществлять стратегическое и оперативное планирование организаций сферы туризма, применять методы стимулирования и повышение мотивации персонала, координировать деятельность предприятий сферы туризма Владеет ключевые принципами системы эффективного контроля деятельности объектов туристской сферы. Умеет оценивать отечественные и международные системы управления на базе стандартизации в индустрии туризма Владеет международными и национальными стандартами в системе качества	40