

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
(Финансовый университет)**

**Краснодарский филиал Финуниверситета**

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала  
Финуниверситета, к.э.н.

 Э.В. Соболев

« 31 » августа 2021 г.



Грибок Н.Н.

## **МЕНЕДЖМЕНТ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки  
38.03.02 «Менеджмент»  
профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма»  
очно-заочная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета  
(протокол № 42 от 31.08.2021)*

*Одобрено кафедрой «Менеджмент и маркетинг»  
(протокол № 7 от 26.08.2021)*

Краснодар 2021

УДК 336.6  
ББК 65.26  
Г 82

**Рецензенты:**

директор ООО «ТОП-МЕДИА» **Бирюков А.Ю.**,

доктор экономических наук, зав. кафедрой «Менеджмент и маркетинг»  
Финуниверситета (Краснодарский филиал) **Константиности Х.А.**

**Грибок Н.Н.**

**Менеджмент в индустрии туризма.** Программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма». – Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Менеджмент и маркетинг», 2021. – 80 с.

Дисциплина «Менеджмент в индустрии туризма» является дисциплиной по модулю профиля образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма».

Рабочая программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы.

*Учебное издание*

**Грибок Наталья Николаевна**

**МЕНЕДЖМЕНТ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

**Рабочая программа дисциплины**

*Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman*

*Усл. п.л.. Изд. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. Тираж 100 экз.  
Заказ № \_\_\_\_\_*

*Отпечатано в Краснодарском филиале Финуниверситета*

© Грибок Н.Н. 2021  
© Краснодарский филиал Финуниверситета, 2021

## Содержание

1	Наименование дисциплины	4
2	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.	5
3	Место дисциплины в структуре образовательной программы	7
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	8
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	9
5.1	Содержание дисциплины	9
5.2	Учебно-тематический план	13
5.3	Содержание семинаров, практических занятий	15
6	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	23
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	23
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	26
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	27
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	45
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	47
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	48
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	78
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения	78
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	78
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации	78
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	80

## **1 Наименование дисциплины**

Б1.В.02.03 «Менеджмент в индустрии туризма».

Цель дисциплины: Освоение дисциплины предполагает формирование у студентов системных научных фундаментальных знаний в области теории и практики современного менеджмента; приобретение навыков решения практических вопросов, связанных с управленческой деятельностью в индустрии туризма.

Задачи дисциплины:

- освоение теоретических основ современного менеджмента;
- освоение сущности, содержания, функций и методов управления;
- приобретение навыков принятия решения в регулировании группового поведения в организации, разрешения конфликтных ситуаций;
- анализ современных проблем в области менеджмента и возможных путей их решения (российский и зарубежный опыт) в сфере туризма.

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Совместно с другими дисциплинами модуля дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику филиала Финуниверситета учебная дисциплина Б1.В.02.03 «Менеджмент в индустрии туризма» обеспечивает инструментарий формирования следующих компетенций (таблица 1) бакалавра менеджмента:

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины Б1.В.02.03 «Менеджмент в индустрии туризма»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
<i>Профессиональные компетенции направления подготовки (ПКН)</i>			
ПКП-1	Способность оценивать конкурентоспособность, результативность и эффективность туристских программ и проектов в удовлетворении потребностей российских и иностранных туристов	1. Использует эффективные методы оценки конкурентоспособности, результативности и эффективности туристских программ и проектов.	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знать и понимать основные категориальные понятия, связанные с управлением организацией и обеспечением конкурентной позиции организации;</li> <li>– функции и инструментарий менеджмента;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять основные направления обеспечения конкурентоспособности организации; использовать конкурентные преимущества для успешного развития туристских программ и проектов;</li> <li>– использовать инструменты принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении организации с целью максимального обеспечения удовлетворённости потребностей;</li> </ul>
		2. Применяет методы сбора и анализа данных для оценки удовлетворённости потребностей	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные методы сбора и анализа данных для принятия стратегических и тактических решений в управлении;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы обработки необходимой управленческой информации, применять полученные</li> </ul>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
			результаты при принятии управленческих решений;
ПКП-6	способность находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятий туриндустрии	1. Обосновывает выбор новых направлений и бизнес-идей, способствующих развитию предприятий туриндустрии	<b>Знать:</b> – методы анализа, оценки и выбора новых направлений развития предприятий туриндустрии; – методы управления изменениями с целью развития предприятий туриндустрии; <b>Уметь:</b> – проводить оценку рыночных возможностей, планировать новые направления развития предприятий туриндустрии.
		2. Демонстрирует владение методами анализа факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике предприятий туриндустрии	<b>Знать:</b> – методы анализа и оценки влияния факторов внешней и внутренней среды организации; <b>Уметь:</b> – применять методики проведения анализа факторов внешней и внутренней среды организации; – планировать и осуществлять управление развитием предприятий туриндустрии в условиях неопределённости

### 3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.02.03 «Менеджмент в индустрии туризма» входит в Модуль дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику филиала по направлению 38.03.02 «Менеджмент», ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма».

Изучение дисциплины базируется на сумме знаний, полученных студентами в ходе освоения дисциплин «Социология управления», «Основы бизнеса»

Дисциплина является предшествующей для изучения следующих дисциплин: «Управление маркетинговой деятельностью в туристической отрасли», «Событийный менеджмент в туризме».

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины Б1.В.02.03 «Менеджмент в индустрии туризма» будут использованы студентами при изучении последующих профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом, при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, в процессе решения круга задач профессиональной деятельности в дальнейшем.

Таблица 2 – Междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами направления 38.03.02 «Менеджмент»

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Управление маркетинговой деятельностью в туристической отрасли	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
2.	Событийный менеджмент в туризме		*		*	*	*		*	*	*

**4 Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)**

Для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочной формы обучения общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 зач.ед., 216 часов (табл. 3). Дисциплина читается в 3 и 4 семестрах.

Таблица 3 – Трудоемкость дисциплины Б1.В.02.03 «Менеджмент в индустрии туризма»

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр (модуль) 3 (в часах)	Семестр (модуль) 4 (в часах)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	216/6	108/3	108/3
<i><b>Аудиторные занятия</b></i>	40	20	20
Лекции	16	8	8
Практические и семинарские занятия,	24	12	12
в т.ч. в интерактивных формах	20	10	10
<i><b>Самостоятельная работа</b></i>	152	64	88
<i>В семестре</i>	128	64	64
<i>В сессию</i>	24	-	24
Вид текущего контроля	курсовая работа	контр. работа	курсовая работа
Вид промежуточной аттестации	Зачёт, экзамен	зачёт	экзамен



## **5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий**

### **5.1 Содержание дисциплины**

#### *Тема 1. Природа управления и исторические тенденции его развития*

Введение в дисциплину «Менеджмент в индустрии туризма». Условия и факторы возникновения и развития менеджмента. Этапы и школы в истории менеджмента. Школа научного менеджмента, административная школа управления, школа человеческих отношений, теория количественных методов менеджмента, математическая школа. Процессный, системный, ситуационный подходы к управлению

#### *Тема 2. Методологические основы менеджмента*

Сущность управления в рыночной экономике. Потребность и необходимость управления в деятельности человека.

Менеджмент в системе понятий рыночной экономики. Управление социальными экономическими системами. Принципы и методы управления.

Модели менеджмента: особенности и основные черты японской, американской, европейской моделей менеджмента. Становление и развитие российской системы менеджмента. Специфика менеджмента в туристической отрасли.

#### *Тема 3. Функции менеджмента*

Сущность и классификация функций менеджмента. Целеполагание. Свойства и виды целей. Содержание и значение метода управления по целям. Внутрифирменное стратегическое и оперативное планирование. Организация как функция менеджмента. Мотивация деятельности в менеджменте. Координация и контроль в системе менеджмента. Информационное

обеспечение менеджмента. Контроль как основная функция менеджмента. Использование информационных технологий и систем для повышения эффективности управления.

#### *Тема 4. Организация как сложная система*

Понятие организационной системы. Основные законы существования организации. Классификация организаций. Внутренняя среда организаций. Внешняя среда организаций. Факторы прямого и косвенного воздействия. Внешнеэкономические связи организаций.

Организационная структура и принципы её формирования. Формы и факторы организационного построения. Этапы организационного проектирования. Механистические (иерархические) организационные структуры управления. Органические (адаптивные) организационные структуры управления. Методы проектирования организационных структур.

Миссия и цели организаций. Понятие, характеристика и уровни организационной культуры. Элементное обеспечение и механизм формирования организационной культуры. Влияние организационной культуры на эффективность деятельности организаций. Типы организаций: по видам деятельности, формам собственности, размерам, уровню регулирования деятельности в индустрии туризма.

#### *Тема 5. Специфика управления в отраслевой среде*

Соотношение понятий операционной и производственной деятельности; принципы организации операций (самостоятельное выполнение, аутсорсинг). Особенности производственной деятельности предприятий туристической отрасли. Базовые принципы планирования производства: от объема – выбор технологии - состав и количество оборудования - обеспечение персоналом, управление запасами и цепями поставок, пути повышения операционной деятельности.

*Управление персоналом:* организация труда и повышение производительности персонала, мотивация труда (оплата, стимулирование, карты

роста, корпоративная культура). Кадровый потенциал.

*Финансово-экономический блок:* управление затратами, себестоимостью, управление денежным потоком от операционной и финансовой деятельности. Финансово-экономические результаты деятельности. Финансирование инвестиционной деятельности

Оценка результатов деятельности: эффект и эффективность.  
Управление активами (баланс- активы и пассивы; акции и дивиденды)

*Развитие бизнеса.* Устойчивое развитие и непрерывность бизнеса. Жизненный цикл организации. Социальная ответственность бизнеса. Инструменты развития. Инвестиции и инновации.

*Корпоративное управление:* суть, функции, задачи и способы реализации. Основные субъекты корпоративного управления. Основные характеристики и распространение корпоративного управления: внутрикорпоративные отношения, деловое сотрудничество с контрагентами, взаимодействие корпорации с внешней средой.

#### *Тема 6. Организационное поведение*

Человеческий фактор в социально - экономических системах. Личность и ее развитие в организации. Групповое взаимодействие. Влияние и власть.

Характеристика групп. Формальные и неформальные группы. Ролевые представления членов команды. Трансакционный анализ. Комплементарные некомплементарные транзакции. Статус. Иерархия статусов. Сплоченность группы. Факторы, влияющие на сплоченность. Групповые нормы. Конформизм. Параметры, обуславливающие степень конформности. Адаптация сотрудника в группе. Управление конфликтами и стрессами. Методы психологического воздействия на членов группы.

Личность и группа. Групповая структура и роли в группе, групповые нормы. Общие правила управления групповым поведением.

Различия между властью, полномочиями и влиянием. Классификация власти. Организационная политика - власть в действии. Природа лидерства,

лидерство и менеджмент. Понятие власти и ее источники. Истоки и классические исследования лидерства. Стили лидерства в классических и современных теориях. Авторитарные и демократичные лидеры, поведенческие подходы к лидерству. Ситуационные подходы: ситуационная теория Ликерта, модель ситуационного лидерства Херсея и Бланшарда. Заменители лидерства для сетевого менеджмента.

#### *Тема 7. Коммуникации в организации*

Информация как фактор экономической деятельности. Понятия и модели коммуникативного поведения. Коммуникационный процесс в организации. Каналы общения. Коммуникационные барьеры. Вербальные и невербальные формы взаимодействия. Манипуляции. Понятие, виды, процесс деловых коммуникаций. Основные понятия, уровни и виды деловых коммуникаций. Структура процесса деловых коммуникаций и типы деловых партнеров. Современные виды деловых коммуникаций.

Управление коммуникациями и деловая этика. Управление и эффективность коммуникаций. Препятствия и конфликты в деловых коммуникациях. Деловая этика и культура общения. Организационная культура. Построение системы эффективной коммуникации в организации туриндустрии.

#### *Тема 8. Мотивация и результативность организации*

Потребности как основа мотивационного процесса. Понятие, виды и формы стимулирования. Содержательные теории мотивации: возможности и ограничения практического применения. Процессуальные теории мотивации. Трудности практического применения зарубежных теорий мотивации. Отечественные исследования мотивации: типология В. Герчиковой. Мотивация и результативность организации. Варианты построения мотивационной политики. Подкрепление - как важный мотивационный фактор. Типы, характеристика подкреплений. Развитие теории и практики мотивации в современных условиях.

### *Тема 9. Управленческие решения*

Природа процесса принятия решения. Основные подходы к определению содержания понятий "теория принятия" и "задача принятия" управленческого решения. Анализ содержания и возможностей применения основных методических подходов к моделированию процесса принятия управленческих решений.

Стратегические решения – специфика видов, процесс, этапы разработки и формы представления результатов, состав элементов проблемной ситуации. Стратегия - как форма отражения содержания разработанных управленческих решений. Типы стратегий. Активный и реактивный подходы при корректировке стратегии. Управляемое развитие: концепция, стратегические карты, условия, влияющие на разработку и применение показателей развития. Стратегия инновационной организации.

### *Тема 10. Управление организационными изменениями*

Предпосылки управления изменениями. Поведение организации. Факторы, определяющие развитие организации. Роль изменений в концепции управления развитием организации. Основные тенденции и закономерности организационных изменений. Слияния и поглощения в индустрии гостеприимства и туризма.

Теоретические основы управления изменениями. Предмет и методы управления организационными изменениями. Эволюция развития теории организационных изменений. Управление изменениями организации в системе научных концепций. Системный подход к управлению изменениями.

Методологические основы управления изменениями. Программно-целевой подход к управлению изменениями. Принципы управления организационными изменениями. Технология управления изменениями. Процесс управления изменениями в индустрии гостеприимства и туризма. Стратегические основы управления изменениями. Стратегии осуществления изменений. Управление знаниями и организационным обучением. Эффективность управления организационными изменениями.

## 5.2 Учебно-тематический план

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Учебно-тематический план по дисциплине «Менеджмент в индустрии туризма» (в часах) для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма»

№ п/ п	Наименование темы дисциплины	Трудоёмкость в часах						Формы текущего контроля успевае- мости
		Все- го	Аудиторная работа				Самос- тоя- тельная работа	
			Ауди- торные занятия	Лек- ции	Практи- ческие занятия	Занятия в интеракт. формах		
3 семестр								
1	Природа управления и исторические тенденции его развития	16	4	2	2	2	12	Решение тестовых заданий
2	Методологичес- кие основы менеджмента	16	4	2	2	2	12	Решение ситуацион ных задач с последу- ющим обсужден ием
3	Функции менеджмента	16	4	2	2	2	12	Решение тестовых заданий
4	Организация как сложная система	18	4	2	2	2	14	Решение тестовых заданий
5	Специфика управления в отраслевой среде	18	4		4	2	14	Решение ситуацион ных задач с после- дующим обсужден ием
Итого за 3 семестр		108	20	8	12	10	64	Зачёт
4 семестр								
6	Организационное поведение	21	4	2	2	2	17	Решение тестовых заданий
7	Коммуникации в организации	21	4	2	2	2	17	Решение ситуацион

								ных задач с последующим обсуждением
8	Мотивация и результативность организации	21	4	2	2	2	17	Решение тестовых заданий
9	Управленческие решения	21	4	2	2	2	17	Решение тестовых заданий
10	Управление организационными изменениями	24	4		4	2	20	Решение ситуационных задач с последующим обсуждением
Итого за 4 семестр		108	20	8	12	10	88	Курсовая работа
Итого		216	40	16	24	20	152	Экзамен

### 5.3 Содержание практических и семинарских занятий

Практические занятия призваны путём диалога со студентами более полного и глубокого изучения дисциплины «Менеджмент в индустрии туризма». Практические занятия необходимы для закрепления теоретических разделов и тем курса, получения начального опыта самостоятельного принятия обоснованных планово-управленческих маркетинговых решений, анализа проблем устойчивого развития фирмы.

Целью практических занятий также является приобретение навыков управления маркетинговой и коммуникационной деятельности и оценки эффективности их реализации.

Занятия проводятся в активной и интерактивной формах с привлечением всех студентов к обсуждаемым вопросам, выбору оптимальных способов решения практических задач, что способствует профессиональному развитию личности будущего бакалавра. Основные формы проведения практических

занятий: опрос, разбор конкретных практических ситуаций, решение тестов, дискуссии. Содержание практических занятий представлено в таблице 5.

Таблица 5 – Содержание семинаров, практических занятий по дисциплине «Менеджмент в индустрии туризма» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма»

Наименование тем (разделов)	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
<b>3семестр</b>		
Тема 1. Природа управления и исторические тенденции его развития	Темы для дискуссии: 1 Этапы становления менеджмента. 2 Школа научного управления и основные характеристики взглядов ее основоположников. 3 Школа административного управления А. Файоля. 4 Школа психологии и человеческих отношений и основные характеристики взглядов ее основоположников. 5 Школа науки управления. Количественный подход. 6 Современные школы управления. Вклад российских ученых в формирование научных школ менеджмента. <b>Рекомендуемые источники:</b> Раздел 8 (№№ 7,10) Раздел 9 (№№ 3,4,5)	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Заслушивание докладов. Выполнение тестовых заданий
Тема 2 Методологические основы менеджмента	Темы для дискуссии: 1 Развитие методов управления. 2 Административные (организационно-распорядительные) методы в менеджменте. 3 Деятельность менеджера при выборе метода управления <b>Рекомендуемые источники:</b> Раздел 8 (№№7,9) Раздел 9 (№№ 3,4,5)	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Заслушивание докладов. Выполнение кейсов, тестовых заданий
Тема 3. Функции менеджмента	Темы для дискуссии: 1. Зависимость функций управления от размеров организации и их составляющие. 2. Этапы внутрифирменного планирования. 3. Контроль и контроллинг как основные функции менеджмента. Использование информационных технологий при планировании деятельности организации. <b>Рекомендуемые источники:</b> Раздел 8 (№№7,8) Раздел 9 (№№ 3,4,5)	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Заслушивание докладов. Выполнение кейсов, тестовых заданий



Тема 4 Организация как сложная система	<p>Темы для дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Место теории организации в системе научных знаний.</li> <li>2 Эволюция теорий организации.</li> <li>3 Тектология как всеобщая организационная наука. Теория А.А. Богданова.</li> <li>4 Классификация организаций по К. Боулингу.</li> <li>5 Организация и система.</li> <li>6 Системные свойства организации.</li> <li>7 Использование комплексного, системного, функционального, исторического подходов в теории организации.</li> <li>8 Основные функции и особенности организации в индустрии туризма.</li> <li>9 Самоорганизации в природе и обществе</li> </ol> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> Раздел 8 (№№7,9,10) Раздел 9 (№№ 3,4,5)</p>	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Заслушивание докладов. Выполнение кейсов, тестовых заданий
Тема 5. Специфика управления в отраслевой среде	<p>Темы для дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Предпринимательство в индустрии туризма.</li> <li>2 Источники конкурентных преимуществ в туристической отрасли.</li> <li>3 Управление результативностью. Концепция «performancemanagement».</li> <li>4 Критерии и показатели эффективности организации.</li> <li>5 Взаимосвязь показателей и этапов жизненного цикла компании. Метрики эффективности.</li> <li>6 Комплементарные метрики: КРІ. Показатели как индикаторы достижения стратегических целей в тур индустрии</li> <li>7 Концепция сбалансированных показателей</li> </ol> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> Раздел 8 (№№7,8,9) Раздел 9 (№№ 3,4,5)</p>	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Заслушивание докладов. Выполнение кейсов, тестовых заданий
4 семестр		
Тема 6. Организационное поведение	<p>Темы для дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Факторы организационного поведения.</li> <li>2 Подходы к управлению организационным поведением.</li> <li>3 Ценности при управлении организационным поведением.</li> <li>4 Teambuilding. Принципы формирования команды.</li> </ol> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> Раздел 8 (№№7,9) Раздел 9 (№№ 3,4,5)</p>	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Заслушивание докладов. Выполнение кейсов, тестовых заданий

Тема 7. Коммуникации в организации услуг	<p>Темы для дискуссии:</p> <p>Роль коммуникации в системе управления; Деловая этика и культура общения; Виды управленческих коммуникаций; Построение эффективной системы коммуникаций в организации; Специфика коммуникативной практики на предприятиях сферы гостеприимства и туризма</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> Раздел 8 (№№7,9) Раздел 9 (№№ 3,4,5)</p>	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Заслушивание докладов. Выполнение кейсов, тестовых заданий
Тема 8. Мотивация и результативность организации	<p>Темы для дискуссии:</p> <p>1 Построение системы стимулирования и мотивация сотрудников на предприятиях сферы туризма; 2 Сравнительный анализ современных систем мотивации в России за рубежом. 3 Материальная и нематериальная мотивация сотрудников туристских предприятий 4 Индивидуальный подход к каждому сотруднику при формировании системы стимулирования.</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> Раздел 8 (№№7,9) Раздел 9 (№№ 3,4,5)</p>	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Заслушивание докладов. Выполнение тестовых заданий
Тема 9. Управленческие решения	<p>Темы для дискуссии:</p> <p>1 Управленческое решение и его роль в формировании эффективного туристского предприятия 2 Основные методические подходы к моделированию процесса управленческих решений; 3 Процесс принятия управленческого решения;</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> Раздел 8 (№№7,9) Раздел 9 (№№ 3,4,5)</p>	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Заслушивание докладов. Выполнение кейсов, тестовых заданий
Тема 10. Управление организационными изменениями	<p>Темы для дискуссии:</p> <p>1 Основные тенденции организационных изменений. 2 Поведение сотрудников в период неопределенности; 3 Эволюция развития теории организационных изменений. 4 Принципы управления организационными изменениями</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> Раздел 8 (№№7,9) Раздел 9 (№№ 3,4,5)</p>	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Заслушивание докладов. Выполнение кейсов, тестовых заданий

*Вопросы для контроля знаний и обсуждения:*

1. Каковы предпосылки возникновения и развития менеджмента?
2. Дайте характеристику современному этапу развития менеджмента.
3. Сформулируйте основные идеи Школы научного менеджмента. Что стало предпосылкой возникновения Школы научного менеджмента?
4. Сформулируйте основные идеи административной школы управления. Что стало предпосылкой возникновения Административной школы управления?
5. Каков вклад ученых, представителей административной школы в развитие менеджмента?
6. В чем принципиальное различие во взглядах представителей административной и научной школ?
7. Каковы цели школы человеческих отношений? Что послужило мотивом для создания такой школы?
8. Опишите теорию количественных методов менеджмента. Где сегодня применима данная теория.
9. Математическая школа. Перечислите основные идеи математической школы менеджмента. В чём смысл этих идей? Где сегодня применяются идеи Школы?
10. Дайте характеристику процессному, системному, ситуационному подходам к управлению. В чём преимущества и недостатки данных подходов?
11. Опишите принципы существования социально экономических систем. В чём преимущество менеджмента при управлении социально экономическими системами?
12. Дайте характеристику принципам и методам управления социально экономическими системами.
13. Опишите и дайте характеристику основным моделям менеджмента признанным в разных странах (японская модель, американская модель, европейская модель).

14. Определите понятие и сущность организации.
15. Какие виды организации вы знаете?
16. Каковы законы развития организации?
17. Что такое жизненный цикл организации? Дайте характеристику основным этапам жизненного цикла организации.
18. Дайте характеристику организационно-правовым формам управления организациями. Какие организационно-правовые формы управления применяются в современной России?
19. Опишите современные тенденции в развитии организаций.
20. Что такое классификация организаций? Приведите примеры основных подходов к классификации организации.
21. Дайте характеристику внутренней среде организации. Назовите и охарактеризуйте ее основные элементы.
22. Внешняя среда (прямое и косвенное воздействие) и ее характеристики.
23. Охарактеризуйте факторы внешней среды организации.
24. Типы и принципы структуризации организации.
25. Дайте характеристику функциям менеджмента.
26. Перечислите и охарактеризуйте методы планирования.
27. Что такое стратегическое планирование? Какую роль стратегическое планирование играет в управлении организацией?
28. Какую роль играет прогнозирование в социально-экономических системах? Что такое делегирование? В каких ситуациях применяется делегирование?
29. В чём смысл централизации и децентрализации управления?
30. Какие методы построения организационных структур управления вы знаете?
31. Определите факторы, влияющие на выбор типа организационных структур. Что такое координация в деятельности организации?
32. Что такое мотивация? какие виды мотивации вам знакомы?

33. Какова роль мотивации в управлении?
34. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
35. Что такое контроль в управлении?
36. Сущность и задачи контроля в системе контроля.
37. Дайте характеристику процессу контроля. Что такое эффективный контроль?
38. В чём состоят особенности реализации функций менеджмента в финансово-кредитных организациях?
39. Дайте определение понятию управленческое решение.
40. Каким образом наука об управленческих решениях связана с другими науками об управлении
41. Что включает процесс выработки и принятие управленческих решений.
42. Назовите стадии процесса принятия управленческого решения.
43. Дайте определение понятиям «управленческая проблема» и «управленческое решение».
44. Какое место управленческое решение занимает в процессе управления.
45. Дайте сравнительную характеристику процесса принятия решения в бизнес-организациях и системе государственного и муниципального управления, в чем заключается их специфика.
46. Раскройте экономические, социальные, правовые и технологические основы принятия управленческого решения.
47. Понятие власти. Влияние и власть. Различие между властью, полномочиями и влиянием.
48. Природа и определение понятия лидерства. Черты эффективного лидерства. Подходы к изучению лидерства.
49. Лидер и менеджер.
50. Традиционные концепции лидерства.
51. Теория лидерских качеств. Концепция лидерского поведения.

52. Виды управленческих коммуникаций.
53. Что такое корпоративные коммуникации?
54. Какую роль играют корпоративные коммуникации в управлении компанией?
55. Коммуникационный процесс, элементы и этапы коммуникационного процесса.
56. Что такое коммуникационные барьеры? Какие коммуникационные барьеры вы знаете?
57. Коммуникационные сети. Принцип построения коммуникационных сетей.
58. Невербальные барьеры коммуникаций.
59. Методы улучшения организационных коммуникаций
60. В чём заключается оценка результатов деятельности?
61. Управление активами. Дайте характеристику процессу управления активами.
62. Какие методы управления организационными изменениями вам известны?
63. Опишите модели управления организационными изменениями.
64. Что включает программно-целевой подход к управлению изменениями?
65. В чём заключается социальная ответственность бизнеса?
66. Инструменты развития. Инвестиции и инновации.

## **6 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы**

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Управление маркетинговой деятельностью в туристической отрасли» – закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий.

В процессе самостоятельной работы студенты должны овладеть практическими навыками процесса управления маркетингом, решив практические задачи, представленные в методических указаниях кафедры. Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач;
- самостоятельный поиск информации в Интернете;
- консультации по наиболее сложным вопросам;
- участие в работе научного кружка по кафедре и ежегодных студенческих научных конференций;
- подготовку к экзамену.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», на очно-заочную форму обучения всего

отводится 152 часа, из них в 3 семестре – 64 часа, в 4 семестре – 64 часа (таблица 6.)

Таблица 6 – Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися дисциплины «Менеджмент в индустрии туризма» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
3 семестр		
Тема 1. Природа управления и исторические тенденции его развития	Школы развития менеджмента	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции;</li> <li>- работа с электронной библиотечной системой;</li> <li>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</li> <li>- подготовка докладов и мультимедийных презентаций;</li> <li>- подготовка к участию в дискуссии.</li> </ul>
Тема 2 Методологические основы менеджмента	Сущность управления в рыночной экономике	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции;</li> <li>- работа с электронной библиотечной системой;</li> <li>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</li> <li>- подготовка докладов и мультимедийных презентаций;</li> <li>- подготовка к участию в дискуссии.</li> </ul>
Тема 3. Функции менеджмента	Использование информационных технологий и систем для повышения эффективности управления	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции;</li> <li>- работа с электронной библиотечной системой;</li> <li>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</li> <li>- подготовка докладов и мультимедийных презентаций;</li> <li>- подготовка к участию в дискуссии.</li> </ul>
Тема 4 Организация как сложная система	Методы проектирования организационных структур.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции;</li> <li>- работа с электронной библиотечной системой;</li> <li>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</li> <li>- подготовка докладов и мультимедийных презентаций;</li> <li>- подготовка к участию в дискуссии.</li> </ul>
Тема 5. Специфика управления в отраслевой среде	Особенности производственной деятельности предприятий туристической отрасли.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции;</li> <li>- работа с электронной библиотечной системой;</li> <li>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</li> <li>- подготовка докладов и</li> </ul>



		мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.
4 семестр		
Тема 6. Организационное поведение	Общие правила управления групповым поведением. Заменители лидерства для сетевого менеджмента.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.
Тема 7. Коммуникации в организации	Основные понятия, уровни и виды деловых коммуникаций. Структура процесса деловых коммуникаций и типы деловых партнеров.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.
Тема 8. Мотивация и результативность организации	Подкрепление - как важный мотивационный фактор. Типы, характеристика подкреплений.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.
Тема 9. Управленческие решения	Стратегия инновационной организации.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.
Тема 10. Управление организационными изменениями	Управление знаниями и организационным обучением. Эффективность управления организационными изменениями	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.

## **6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю**

Проведение аудиторной самостоятельной работы предполагает командную работу при подготовке сообщений по анализу литературных источников (книг, статей, материалов конференций) на заданную тему, подготовку ответов на контрольные вопросы по темам дисциплины, подготовку контрольных работ.

Перечень контрольных вопросов по дисциплине:

1. Объясните, что такое современный менеджмент?
2. Какую роль менеджмент играет в развитии общества?
3. Какие факторы повлияли на становление и развитие управленческой науки?
4. Охарактеризуйте этапы развития менеджмента.
5. В чем отличие системного подхода к управлению от процессного подхода с точки зрения выделения различных школ?
6. Какова природа управления? Сравните позиции разных теоретиков по этому вопросу.
7. Как повлияло развитие рыночных отношений на возникновение менеджмента?
8. Какими были условия развития менеджмента в эпоху массового производства, массового сбыта и постиндустриальную?
9. Дайте характеристику социальных экономических систем.
10. В чём заключается специфика применения различных форм и методов менеджмента в разных странах?
11. Чем определяется выбор модели управления?
12. Что повлияло на формирование менеджмента в современной России? Определите основные этапы развития данной модели.

13. Что такое планирование? Какую роль планирование играет в управлении?

14. Какие виды планирования вы знаете?

15. Перечислите и охарактеризуйте элементы организационной структуры управления и принципы ее построения.

16. Источники власти в организации: экспертная власть, власть примера, власть информации, право на власть, потребность во власти, вознаграждение, принуждение, принятие решения, власть над ресурсами, власть связей.

17. Партнерство – фактор повышения управляемости и усиления изменения характера власти.

18. Информационная политика корпорации. Каковы принципы формирования информационной политики компании?

19. Что такое коммуникаций? Какова роль коммуникаций в управлении?

20. Что предполагает устойчивое развитие и непрерывность бизнеса?

21. Что такое организационные изменения?

22. Какие проблемы возникают у организации в период организационных изменений?

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов тем и контрольных вопросов;

- решение задач, тестов и их обсуждение в точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;

- выполнение курсовой работы;

- обсуждение законодательных, правовых и нормативных актов.

О подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском (практическом) занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре. Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий. Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

Промежуточный контроль по учебной дисциплине «Менеджмент в индустрии туризма» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» на очно-заочной форме обучения проводится в форме зачёта (3 семестр) и экзамена (4 семестр).

Критерии балльно-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры «Менеджмент и маркетинг».

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Перечень компетенций и их структура в виде знаний, умений содержатся в разделе 2 рабочей программы «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

*Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний*

*Вопросы для подготовки к зачёту:*

- 1 Роль менеджера в повышении эффективности хозяйствования в России.
- 2 Организация как основа современного менеджмента. Виды организаций свойственных для сферы туризма.
- 3 Ранние и современные трактовки школы менеджмента: общая характеристика
- 4 Основные виды деления управленческого труда: сущность, содержание.
- 5 Дерево целей как инструмент обеспечения их соподчиненности.
- 6 Система функций современного менеджмента. Сущность и основные виды.
- 7 Организация реализации принятых решений как одна из основных функций менеджмента.
- 8 Функция мотивации персонала в выполнении принятых решений. Сущность содержательных теорий мотивации.
- 9 Школа научного управления. Основные характеристики взглядов ее основоположников.
- 10 Школа административного управления. Основные характеристики

взглядов её основоположников.

11 Школа человеческих отношений. Основные характеристики взглядов её основоположников.

12 Современные школы менеджмента: общая характеристика.

13 Актуальные проблемы подготовки менеджеров в современной России.

14 Значение совершенствования управления для успеха в коммерческой деятельности современных организаций.

15 Проблемы формирования рынка профессиональных менеджеров в переходных экономиках.

16 Понятие, сущность теории организации как науки об основных закономерностях жизнедеятельности организации.

17 Организация и система. Свойства системности.

18 Самоорганизация в природе и обществе.

19 Законы и принципы организации.

20 Понятие и виды организационной культуры.

21 Линейная и линейно-штабная структуры, их достоинства и недостатки.

22 Функциональная структура, ее достоинства и недостатки.

23 Линейно-функциональная структура, ее достоинства и недостатки.

24 Матричная структура, ее достоинства и недостатки.

25 Дивизиональная структура, ее достоинства и недостатки.

26 Организационные структуры: структура, ориентированная на нововведения.

27 Основные принципы построения современных организационных структур управления.

28 Основные функции и особенности организации в индустрии туризма.

29 Проблемы соотношения централизации и децентрализации в структуре органов управления организацией.

30 Внутренняя и внешняя среда организации. Факторы, особенности влияния на организацию.

31 Понятие предпринимательства и предпринимательские возможности.

32 Типология и организационно-правовые формы бизнеса. Виды партнерства и сотрудничества.

33 Принципы организации бизнеса. Внешняя среда и ресурсы бизнеса.

34 Внутренняя среда и ее основные элементы. Системный подход в организации и управлении бизнесом.

35 Роль менеджмента и менеджеров: стиль менеджмента и успех бизнеса, коммуникации в бизнесе, деловая этика.

36 Отличие предпринимательской идеи от предпринимательских возможностей. Способы и механизмы выявления предпринимательских возможностей.

37 Подходы к определению бизнес- модели. Основные компоненты бизнес – модели. Соотношение понятий бизнес-идея; бизнес-модель; бизнес-план.

38 Оценка результатов деятельности: эффект и эффективность.

*Вопросы для подготовки к экзамену:*

1. Понятие коммуникаций, элементы и основные этапы коммуникативного процесса.

2. Пути улучшения системы коммуникаций в фирме.

3. Использование мировых информационных ресурсов в менеджменте.

4. Репутация менеджмента и образ фирмы.

5. Корпоративная культура. Характеристика корпоративной культуры.

6. Этика делового общения.

7. «Кодекс этических норм» в организации. Его роль и значение.

8. Мотивация и стимулирование деятельности. Процессуальные теории мотивации.
9. Мотивация и стимулирование деятельности. Содержательные теории
10. Формальные и неформальные организации. Их влияние на результативность деятельности, способы управления.
11. Ролевые отношения в группе. Использование индивидуального подхода к каждому сотруднику.
12. Проблема лидерства в современных организациях сферы туризма.
13. Теории лидерского поведения: характеристика, преимущества, недостатки, современное состояние, перспективы развития. Выводы теории лидерского поведения К.Левина.
14. Взгляды У. Бенниса на лидерство: характеристика, преимущества, недостатки.
15. Три стиля руководства: характеристика, преимущества, недостатки, перспективы развития.
16. Системы 1–4 Р. Ликерта: характеристика, преимущества, недостатки, перспективы развития и применения.
17. Управленческая сетка Блейка и Моутон: характеристика, преимущества, недостатки, перспективы применения и развития.
18. Теории Х и Y Д. МакГрегора: характеристика, преимущества, недостатки, современное состояние, перспективы развития.
19. Ситуационные теории лидерства: характеристика, преимущества, недостатки, современное состояние, перспективы развития.
20. Теория Фидлера: характеристика, преимущества, недостатки, современное состояние, перспективы развития.
21. Теория "путь-цель" Хауза и Митчела: характеристика, преимущества, недостатки, современное состояние, перспективы развития.
22. Теория Херсея и Бланшарда: характеристика, преимущества, недостатки, современное состояние, перспективы развития.



23. Типы, виды, причины возникновения, методы регулирования конфликтов.
24. Организационный стресс и его природа. Учет стрессовых ситуаций при управлении организацией.
25. Принципы и методы управления организационными изменениями.
26. Классификация ситуаций и проблем, возникающих в деятельности организации.
27. Современные подходы к классификации управленческих решений
28. Природа процесса принятия управленческого решения: необходимость, общественная обусловленность.
29. Основные сферы принятия управленческих решений.
30. Современные концепции и принципы выработки решения.
31. Основные типы управленческих решений.
32. Понятие «управленческая проблема», «управленческое решение».
33. Характеристики индивидуального и группового принятия управленческих решений.
34. Правила принятия коллективного решения. Факторы эффективности принятия коллективных решений.
35. Информационная структура управленческого решения.
36. Характеристика основных этапов процесса принятия управленческого решения.
37. Проблемы выбора критерия принятия управленческого решения.
38. Обоснование и проверка реализуемости альтернатив.
39. Сравнительная характеристика современных типовых процессов принятия решения.
40. Характеристика подходов к разработке и выбору управленческого решения в условиях риска и неопределенности.
41. Выбор критерия оценки эффективности управленческого решения в условиях риска и неопределенности.
42. Приемы разработки и выбора управленческих решений в условиях

риска.

43. Классификация методов разработки и принятия управленческих решений по этапам процесса разработки управленческого решения.

44. Характеристика этапов процесса моделирования.

45. Применение имитационного моделирования.

46. Характеристика методов принятия управленческого решения.

47. Характеристика кейс-метода, метода «мозгового штурма», двухуровневого анкетирования

48. Возможности использования различных методов выработки управленческого решения на разных этапах разработки и принятия управленческих решений.

49. Методы, используемые на этапе определения альтернатив.

50. Методы ассоциаций и аналогий.

51. Методы экспертной оценки, типовые задачи, решаемые с их помощью

52. Корпоративное управление: суть, функции, задачи и способы реализации.

53. Принципы корпоративного управления и их соблюдения на отечественными компаниями.

54. Роль корпоративного управления в защите прав акционеров.

55. Место и роль стейкхолдеров в системе корпоративного управления.

56. Особенности и тенденции развития российской модели корпоративного управления.

57. Корпоративное законодательство в России.

58. Интерпретации концепции социальной ответственности: классический подход, теория корпоративного альтруизма, теория «разумного эгоизма», интегрированный подход.

59. Этапы развития концепции социальной ответственности.

60. Современные подходы к корпоративной социальной ответственности

- 61. Модели управления стратегическим процессом.
- 62. Видение, миссия и ценности организации.
- 63. Отражение в видении, миссии и ценностях организации интересов заинтересованных лиц (стейкхолдеров – собственников, менеджеров, работников, общества, потребителей) организации.
- 64. Стратегия: понятия и термины. Стратегия: «5П» по Г. Минцбергу.
- 65. Стратегический выбор. Этапы стратегического процесса
- 66. Процесс формирования стратегии с позиций Школы планирования, Школы дизайна, Школы позиционирования, Школы конфигурации.

*Пример экзаменационного билета*

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Краснодарский филиал Финуниверситета

2020/2021 учебный год  
Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

Направление подготовки «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии  
гостеприимства и туризма»  
Дисциплина «Менеджмент в индустрии туризма»

	<b>Задания экзаменационного билета</b>	<b>Бал- лы БРС</b>	<b>Итого вые баллы</b>
	Вопросы:		
1	Понятие коммуникаций, элементы и основные этапы коммуникативного процесса.	18	
2	Проблема лидерства в современных организациях сферы туризма	18	
	Задача:		
3	Спроектируйте организационную структуру туроператора, занимающегося зарубежным туризмом и приемом иностранных туристов.	14	
	Тестовые задания:		
4	Кто из нижеперечисленных учёных является представителем теории научного менеджмента: а) Маслоу; б) Мэйо; в) Тейлор; г) МакГрегор	5	
5	Понятия «планирование» и «прогнозирование» являются: а) равнозначными; б) понятие «планирование» шире; в) понятие «прогнозирование» шире; г) не связаны друг с другом.	5	
	<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры  
(протокол № \_\_ от \_\_.08. 2022)

Преподаватель:

Н.Н.Грибок

Заведующий кафедрой

Х.А.Константиности

## *Примерный перечень тестовых заданий*

### Вариант 1

1. Школой менеджмента, в которой был представлен первый систематизированный подход в истории управленческой мысли, является:
  - а) школа человеческих отношений;
  - б) административная школа;
  - в) школа научного управления;
  - г) количественная школа.
2. Анри Файоль внес основной вклад в развитие:
  - а) школы человеческих отношений;
  - б) административной школы;
  - в) школы научного управления;
  - г) количественной школы.
3. Рациональные методы управления Ф.-У. Тейлора являются основой:
  - а) школы человеческих отношений;
  - б) административной школы;
  - в) школы научного управления;
  - г) количественной школы.

### Вариант 2

1. Автор 12 знаменитых принципов управления:
  - а) Элтон Мейо;
  - б) Г. Эмерсон;
  - в) А. Файоль;
  - г) Г. Форд.
2. Российские ученые В. С. Немчинов и Л. В. Канторович внесли свой вклад в развитие:
  - а) школы человеческих отношений;
  - б) административной школы;
  - в) школы научного управления;
  - г) количественной школы.
3. Установите соответствие положений менеджмента по принадлежности:  
А. Американская модель    Б. Японская модель
  - а) подготовка узкоспециализированных руководителей;
  - б) ориентация управления на работу в группе, неформальные отношения руководства и рядовых сотрудников;
  - в) подготовка руководителей широкого профиля;
  - г) ориентация управления на отдельного работника, иерархия и формальные отношения руководства с нижестоящими работниками;
  - д) основные качества, требуемые от руководителя — умение организовать рабочий процесс и контроль;
  - е) главные качества руководителя — профессиональная компетентность, инициативность;

- ж) коллективное принятие управленческих решений;
- з) индивидуальный характер принятия решений.

#### Вариант 3

1. Управление межличностными отношениями и человеческий фактор считали основными элементом эффективной организации представители:
  - а) школы научного управления;
  - б) административной школы;
  - в) школы человеческих отношений;
  - г) количественной школы.
2. Ситуационный подход в менеджменте наиболее приемлем при:
  - а) анализе стандартных ситуаций;
  - б) принятии нестандартных управленческих решений;
  - в) рассмотрении управления как бизнес-процессов;
  - г) анализе предполагаемых выходов бизнес-процесса.
3. В качестве двух основных элементов системный подход в менеджменте выделяет:
  - а) закрытую и открытую системы;
  - б) открытую систему и объект управления;
  - в) объект и субъект управления;
  - г) закрытую систему и субъект управления.

#### Вариант 4

1. Система логически увязанных целей организации — это:
  - а) группа целей;
  - б) дерево целей;
  - в) классификация целей;
  - г) ранжирование целей;
  - д) координация целей.
2. Закончите предложение: совокупность принципов, методов, средств и форм управления организацией с целью повышения эффективности их работы определяется как ....
3. Закончите предложение: система целенаправленного воздействия на организацию с целью достижения поставленных задач - это ....

#### Ключ к тестовым заданиям

Номер варианта	Задание 1	Задание 2	Задание 3
Вариант 1	в	а	в
Вариант 2	б	г	А-а,б,з,д Б-в,г,е,ж
Вариант 3	в	б	б
Вариант 4	б	менеджмент	Процесс управления

### *Примеры практических заданий, ситуационных задач и кейсов*

1. Разработайте перечень вопросов, которые бы Вы задали руководителям следующих предприятий: туристическая фирма, салон по продаже автомобилей, ювелирный салон, кондитерская фабрика, при получении задания проанализировать, как выполняется управленческая функция на каждом из этих предприятий.

2. Характеристика этапов формирования и развития теории управления. Изучите подходы к развитию теории управления. Выделите этапы развития науки об управлении, укажите временные границы каждого этапа, дайте характеристику выделенных этапов. Результат оформите в виде таблицы.

3. Изучите систему методов управления (это система приемов и способов воздействия на управляемые объект для достижения поставленных целей) и выполните следующие задания:

1) Перечислите основные методы управления, применяемые в туристской организации, раскройте их содержание. Составьте схему, в которой отразите классификацию методов управления.

2) Разработайте конкретную программу применения методов управления: экономических, административных (организационно-распорядительных), социально-психологических в процессе управления коллективом туристского предприятия. Оформите свою программу в виде списка методов (раскрыв способы применения).

4. Разработайте и постройте «дерево целей» (дерево целей – это структурированная, построенная по иерархическому принципу (распределенная по уровням, ранжированная) совокупность целей экономической системы, программы, плана, в которой выделены генеральная цель («вершина дерева»); подчиненные ей подцели первого, второго и последующего уровней («ветви дерева»).

Для выполнения задания выберите тип туристского предприятия: туроператор (работающий на внутреннем рынке); туроператор

(специализирующийся на выездном и въездном туризме); турагентство (различные направления деятельности, ориентация на среднеобеспеченных граждан и студентов). Необходимо охарактеризовать бизнес, определить главную стратегическую цель и построить на ее основе дерево целей.

5. Пользуясь учебной литературой, дайте определение понятию «туристское предприятие». Укажите особенности менеджмента на предприятиях туристской индустрии.

Составьте схему, в которой отразите основные виды туристских предприятий и виды деятельности туристского предприятия. Охарактеризуйте отраженные в схеме виды деятельности турпредприятия. Укажите, что понимают под туристским продуктом. Выделите особенности производства туристского продукта.

Составьте схему, в которой отразите структуру туристского продукта. Проанализируйте полученную схему.

6. Представители одной из крупнейших туристских фирм приходят в ваше учебное заведение с целью отбора кандидатов на должность менеджера.

Вопросы и задания. Письменно подготовьте презентацию (резюме) себя, подобно тому, как бы вы делали презентацию турпродукта. Какие возражения могут быть выдвинуты против вашей кандидатуры? Что вы будете делать, чтобы снять эти возражения в процессе собеседования? Какие приемы завершения собеседования вы могли бы использовать, чтобы получить приглашение на работу?

7. Из достоверных источников была получена информация о выходе в самое ближайшее время на рынок ООО «РиК» двух иностранных фирм, выпускающих масложировую продукцию высокого качества и с использованием новых технологий производства. На рынке они могли появиться в ближайшие два месяца и оказать жесткую конкуренцию ООО «РиК».

Несмотря на то что ООО «РиК» имеет долгосрочные обязательства перед потребителями (магазины, посредники), руководство понимает сложность ситуации. В ООО «РиК» постепенно накапливались проблемы в организации производственного процесса, периодические трудности в



работоспособности оборудования, недочеты в организации труда рабочих и другие проблемы менеджмента.

Руководство ООО «РиК» уже давно разрабатывало планы, касающиеся:

- строительства нового предприятия;
- открытия нового цеха на существующем предприятии;
- замены оборудования.

*Задание:*

1. Какая проблема должна решаться руководством ООО «РиК»?
2. Какие варианты решений наиболее предпочтительны?

8. Пять лет назад руководство крупнейшей софтверной компании (компания разработчиков программного обеспечения) «Майкрософт» даже не беспокоилось о том, что на рынке есть «Линекс» – альтернативная операционная система с доступными исходными кодами, разработанная энтузиастами и распространяемая бесплатно. На одной из выставок в 1998 г. президент Стив Балмер не смог даже правильно произнести название этой операционной системы. Сейчас же в «Майкрософт», наверное, нет ни одного сотрудника, который бы не знал, как правильно произносится «Линекс». В свое время «Майкрософт» сокрушила многих сильных конкурентов – от «Новелл» и «Борлэнд» до «Лотус» и «Нетскейп». Однако «Линекс» – другое дело. «Мы конкурировали с продуктами и компаниями, – говорит Джеймс Альчин, руководитель подразделения Windows, – это же отличается от всего того, с чем нам приходилось иметь дело».

*Приложения*

«Линекс» – это не компания, и она больше, чем обычный программный продукт. Это социальный феномен, так как называемое программное обеспечение создается тысячами добровольцев, программистов, большинство из которых работает на крупнейшие корпорации. Поскольку «Линекс» бесплатна, наиболее сильное преимущество «Майкрософт» – цена – не имеет большого значения. К тому же монополия Windows на рынке операционных систем подстегивает «Линекс», так как клиенты не хотят быть привязанными к одному поставщику.

*Вопрос:* Что бы вы предложили руководству «Майкрософт» для нейтрализации угрозы «Линекс»?

*Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной*

Таблица 7 - Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Менеджмент в индустрии туризма» направления 38.03.02 «Менеджмент»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
ПКП-1	Способность оценивать конкурентоспособность, результативность и эффективность туристских программ и проектов в удовлетворении потребностей российских и иностранных туристов	1. Использует эффективные методы оценки конкурентоспособности, результативности и эффективности туристских программ и проектов.	<p>Задание 1</p> <p>Сравните существующие модели управления туристским комплексом. Изучите существующие модели управления туристским комплексом в разных странах мира. На основе изученного материала заполните таблицу, в которой охарактеризуйте существующие модели управления туристским комплексом: характеристика модели, страны и регионы мира, в которых данная модель используется, сходства и различия моделей</p> <p>Задание 2.</p> <p>Выберите туристское предприятие, с деятельностью которого вы хорошо знакомы. Примените к данному турпредприятию концепцию жизненного цикла.</p> <p>Для выполнения задания укажите:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- когда предприятие было организовано,</li> <li>- на какой стадии жизненного цикла оно находится на момент рассматриваемого периода,</li> <li>- какие действия предпринимает руководство организации на данном этапе развития,</li> <li>- какие перспективы видит руководство в развитии турфирм, за счет чего собирается их реализовать.</li> </ul>
		2. Применяет методы сбора и анализа данных для оценки удовлетворённости потребностей	<p>Задание 1</p> <p>Изучите внешнюю среду туристского предприятия.</p> <p>Для этого выявите и проанализируйте наиболее значимые факторы внешней среды, влияющие на развитие туристских предприятий в вашем регионе.</p> <p>Дайте характеристику влияния и тенденций факторов макросреды в развитии индустрии туризма в вашем регионе. Особое внимание уделите</p>

			<p>взаимосвязи и взаимодействию факторов.</p> <p>Задание 2.</p> <p>Спроектируйте организационную структуру туроператора, занимающегося зарубежным туризмом и приемом иностранных туристов.</p> <p>Определите:</p> <p>к какому типу относится рассматриваемая структура;</p> <p>в чем состоит горизонтальное и вертикальное разделение труда;</p> <p>каковы преимущества и недостатки разработанной структуры.</p>
ПКП-6	<p>способность находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятий туриндустрии</p>	<p>1. Обосновывает выбор новых направлений и бизнес-идей, способствующих развитию предприятий туриндустрии</p>	<p>Задание 1.</p> <p>Предложите и обсудите параметры, с помощью которых можно позиционировать различные учебные заведения (вузы, школы бизнеса и др.). Постройте для ряда из них карту позиционирования.</p> <p>Задание 2. Для проекта по открытию ресторана в курортной зоне Краснодарского края необходимо выполнить следующие работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработать концепцию ресторана и базовое меню;</li> <li>– спроектировать, и построить здание ресторана;</li> <li>– произвести подбор и наём сотрудников;</li> <li>– произвести закупки оборудования, мебели, предметы интерьера;</li> <li>– получение необходимых разрешений и лицензий на ведение деятельности;</li> <li>– разработать и реализовать маркетинговую стратегию.</li> </ul> <p>Определите факторы внешней и внутренней среды проекта, которые необходимо учитывать при его реализации</p>
		<p>2. Демонстрирует владение методами анализа факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике предприятий туриндустрии</p>	<p>Задание 1.</p> <p>Предположите, что вы руководитель собственной компании. Разработайте систему контроля (виды, формы, средства), которая наилучшим образом будет соответствовать профилю вашей организации.</p> <p>Ответьте, какой вид контроля наиболее рискованный при взаимоотношениях с сотрудниками фирмы, объясните почему.</p>

			<p>Задание 2.</p> <p>В гостиничном предприятии принята новая политика в области качества производства услуги. Разработайте план мероприятий по информированию сотрудников и партнёров компании о внедрении изменений в компании.</p>
--	--	--	--

Процедуры оценивания знаний и умений регулируются соответствующими приказами, распоряжениями ректората Финуниверситета о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### *Нормативные акты*

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (действующая редакция от 14.11.2013). – URL: <http://www.consultant.ru>.
2. Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998 г. № 14-ФЗ (ред. от 29.12.2015). – URL: <http://www.consultant.ru>.
3. Федеральный закон «Об акционерных обществах» от 26.12.1995 № 208-ФЗ (ред. от 29.12.2014). – URL: <http://www.consultant.ru>.
4. Федеральный закон «Об иностранных инвестициях в Российской Федерации» от 09.07.1999 г. № 160-ФЗ (ред. от 05.05.2014). – URL: <http://www.consultant.ru>.
5. Федеральный закон от 08.05.1996 № 41-ФЗ «О производственных кооперативах» (в ред. от 29.12.2014). – URL: <http://www.consultant.ru>.
6. Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (с изменениями и дополнениями). – URL: <http://www.consultant.ru>

### *Основная литература:*

7. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 366 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/492676>.
8. Рассохина Т.В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для вузов / Т.В. Рассохина. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – URL: <https://urait.ru/bcode/492463>.

### *Дополнительная литература:*

9. Морозова Н.С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования /

Н.С. Морозова, М.А. Морозов. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 192 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/497244>.

10. Фаррахов А.Г. Теория менеджмента: История управленческой мысли, теория организации, организационное поведение: учебное пособие / А.Г. Фаррахов. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 272 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/960022>.

11. Феденева И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова; ответственный редактор В.П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – URL: <https://urait.ru/bcode/491576>.

*Периодические издания:*

12. «Россия в цифрах». Статистический ежегодник. – URL: [http://old.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat](http://old.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat).

13. Журнал «Российское предпринимательство». – URL: <https://creativeconomy.ru/journals/rp>.

14. Журнал «Компания». — URL: <https://ko.ru>.

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимой для освоения дисциплины**

### *Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы*

Базы данных, имеющихся в наличии в Медиатеке Финансового университета: на сайте Финансового университета находится рубрика «Библиотека», затем «Образовательные ресурсы», затем «Русскоязычные ресурсы» или «Англоязычные ресурсы». Режим доступа: [http://www.library.fa.ru/res\\_mainres.asp?cat=rus](http://www.library.fa.ru/res_mainres.asp?cat=rus)

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
4. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>
5. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru/>
6. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
7. База информационных материалов электронных и печатных средств массовой информации Public.ru <http://public.ru/>
8. Электронная библиотека <http://grebennikon.ru>

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

*Самостоятельная работа* – учебная, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и под руководством преподавателя. Самостоятельная работа предполагает усвоение теоретического материала на базе изучения и систематизации материалов первоисточников, монографий, статей, отработку навыков работы с базами данных, моделирования управленческих процессов.

Преподаватель планирует содержание и объем самостоятельной работы, контролирует результаты самостоятельной работы. Самостоятельная работа включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

При изучении дисциплины «Менеджмент в индустрии туризма» в рамках самостоятельной работы над программным материалом предполагается в 5 семестре выполнение курсовой работы по предложенным вариантам.

### **Методические рекомендации по выполнению курсовой работы**

#### *Учебно-методические задачи и цель выполнения курсовой работы*

Выполнение курсовой работы является одним из основных видов самостоятельной работы студентов в вузе, направленной на закрепление, углубление и обобщение знаний по учебной дисциплине, профессиональной подготовке, овладение методами научных исследований, формирование навыков решений творческих задач в ходе научного исследования. Самостоятельное выполнение курсовой работы способствует решению поставленных задач, развивает навыки аналитической работы и служит связью между теоретическим курсом и его применением на практике.



Цель курсовой работы – углубленное освоение теоретических знаний по дисциплине.

Основными задачами выполнения курсовой работы являются:

- систематизация, закрепление, углубление и расширение приобретенных студентом знаний, умений, навыков по учебной дисциплине;
- развитие самостоятельности при выборе методов исследования и творческой инициативы при решении конкретных задач; курсовой работы;
- овладение студентами навыками самостоятельной работы со специальной литературой;
- подготовка студентов к более сложной задаче заключительного этапа учебного процесса – выполнению и защите ВКР.

*Требования, предъявляемые к курсовой работе*

Структура курсовой работы должна способствовать раскрытию избранной темы. Структурными элементами курсовой работы являются:

Согласно требованиям ОП Финуниверситета по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», курсовая работа должна иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть курсовой работы, состоящая из двух разделов:
- первый раздел: теоретические основы и решения проблемы исследования (теоретический раздел);
- второй раздел: аналитико-эмпирические решения проблемы исследования, проектные и внедренческие решения проблемы исследования (практический раздел);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Раздел «ВВЕДЕНИЕ» должен содержать пункты, отражающие:

- обоснование *актуальности темы* курсовой работы с постановкой проблемы в области теории организации и организационного поведения;
- формулировку *целей и задач* работы,
- формулировку *объекта и предмета* исследования;
- определение *методов* исследования.

Общий объем раздела «ВВЕДЕНИЕ» составляет 2 страницы. Каждый из перечисленных пунктов описывается, начиная с нового абзаца, но не нумеруется и не оформляется в виде заглавия.

Не допускается ключевые слова выделять подчеркиванием или жирным шрифтом, или курсивом, или заключать в кавычки.

Содержание основной части носит теоретический характер (первая часть) и практический характер (вторая часть). Здесь излагается сущность исследуемой проблемы, рассматриваются различные подходы к решению, дается их оценка, обосновывается и излагается собственная точка зрения.

Целесообразно разделить материал по разделам и подразделам. Важны логическая последовательность изложения и отсутствие диспропорций между отдельными разделами.

Во второй части необходимо на примере конкретной организации рассмотреть проблему, теоретический обзор которой был в первой части.

После каждого раздела необходимо сделать выводы (обобщения). Выводы должны быть обоснованы и иметь практическую значимость.

В разделе «ЗАКЛЮЧЕНИЕ» последовательно излагаются выводы и предложения. Они должны быть краткими и четкими, дающими представление о содержании и значимости работы, и корреспондироваться с задачами, обозначенными во введении курсовой работы. Общий объем «ЗАКЛЮЧЕНИЯ» составляет 2 страницы

В тексте не принято делать ссылки на первое лицо, но если необходимо, следует употреблять выражение в третьем лице (например,

автор полагает, по нашему мнению и т. п.). Цитаты должны иметь точные ссылки на источники.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ должен содержать не менее 15 источников. Рекомендуется использование источников изданных не более пяти лет назад. К источникам литературы относятся монографии, статьи, сборники трудов, периодическая литература, интернет - источники и т.п., для каждого из которых имеются свои правила оформления.

ПРИЛОЖЕНИЯ включают вспомогательный материал, необходимый для полноты отражения информации в работе:

- первичные статистические материалы, которые служили автору основой для собственных расчетов и заключений;
- схемы, графики, диаграммы, таблицы, которые не вошли в основной текст работы;
- другие вспомогательные материалы и поясняющие документы.

Страницы ПРИЛОЖЕНИЯ не входят в общий объем работы.

Работу необходимо проверить в системе Антиплагиат.

Рекомендуемый процент авторского текста должен быть не менее 50%.

Объем работы 30–35 страниц. Готовую работу в электронном виде (документ WORD, название документа КР\_УСФП\_Фамилия И.О.\_ОЗФО) необходимо переслать по электронной почте преподавателю. После положительного ответа руководителя, студенты очной формы обучения размещают свою работу на образовательном портале Финуниверситета (инструкция по размещению есть на сайте Финуниверситета).

Распечатанная и сшитая в папку-скоросшиватель работа представляется научному руководителю в установленные сроки.

Правила оформления разделов курсовой работы должны соответствовать требованиям ГОСТ и правилам, принятыми на кафедре «Менеджмент и маркетинг» Финуниверситета Краснодарский филиал

*Написание курсовой работы*

Курсовая работа является одной из основных форм самостоятельной работы студентов, изучающих дисциплину «Операционный менеджмент» и состоит из отдельных этапов – выбора темы; составления изучения литературы и сбора информации; написания и оформления работы; представления работы на рецензирование; работы над замечаниями рецензента и подготовки к защите; защиты работы.

Написание курсовой работы осуществляется под руководством преподавателя – руководителя работы. Руководство начинается с выдачи задания и продолжается в форме консультаций.

Курсовая работа – сложная форма проверки знаний студентов, поэтому особое внимание следует обратить на то, чтобы ее содержание не носило отвлеченного характера.

Курсовую работу необходимо иллюстрировать таблицами, схемами, рисунками, диаграммами и другими наглядными материалами.

В конце курсовой работы необходимо привести список фактически использованной литературы, которая должна быть издана в последние 5 лет, указать дату и поставить подпись.

Для выполнения аналитической и презентационной работы студенты используют следующие программные продукты: POWER POINT, MICROSOFT EXCEL, WORD.

Выполненная студентом курсовая работа проверяется преподавателем – руководителем работы, который дает письменное заключение по работе – рецензию, которую тоже размещает на сайте.

При оценке работы учитываются: содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и экономический). Одновременно рецензент отмечает ее положительные стороны и недостатки, а в случае надобности указывает, что следует доработать. Рецензия заканчивается выводом, может ли работа быть допущена к защите.

Работа вместе с рецензией выдается студенту для ознакомления и возможного исправления. Курсовая работа, не отвечающая требованиям, содержащимся в настоящих методических указаниях, возвращается студенту вместе с рецензией и оценкой «не допускается к защите». В этом случае студенту необходимо выполнить работу вновь, полностью учитывая все замечания преподавателя. Повторно выполненную работу следует направить научному руководителю для проверки вместе с первой работой и рецензией на нее.

Окончательная оценка курсовой работы выставляется после ее защиты.

*Примерные темы курсовых работ по дисциплине «Менеджмент в индустрии туризма»*

Выбор темы курсовой работы определяется интересами студента, его практической деятельностью и возможностью подбора и использования необходимых фактических материалов по предприятию.

Вместе с тем, тематика курсовых работ должна отвечать учебным задачам теоретического курса, быть увязана с практическими задачами народного хозяйства и науки, быть реальной.

Примерные темы курсовых работ по дисциплине «Менеджмент в индустрии туризма» приведены ниже:

1. Менеджмент как организационно-целевое управление (на примере...)
2. Особенности управления организациями индустрии туризма в современных условиях (на примере...).
3. Пути совершенствования управления организациями индустрии гостеприимства и туризма в современных условиях (на примере...).
4. Цифровые технологии в управлении организацией в индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
5. Управление процессом реализации изменений и нововведений на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).

6. Сравнительный анализ методов диагностики внутренней среды предприятия индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
7. Сравнительный анализ методов диагностики внешней среды предприятия индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
8. Эффективные методы формирования организационной культуры на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
9. Корпоративная культура на предприятии индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
10. Модели принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма – практическая адаптация (на примере...).
11. Повышение конкурентоспособности менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
12. Оценка эффективности менеджмента организации на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
13. Роль диагностики в повышении конкурентоспособности организации (на примере...).
14. Разработка модели оценки качеств руководителя предприятия индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
15. Организация эффективной управленческой коммуникации на предприятии индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
16. Корпоративные медиа (СМИ) как инструмент управления персоналом в организациях индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
17. Проектирование рабочего места как одно из направлений трудовой мотивации сотрудников в индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
18. Современные и традиционные подходы к мотивации персонала в индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).

19. Современные тенденции развития менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).

20. Социальная ответственность менеджмента индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).

21. Применение ситуационного анализа в постановке целей организации индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).

22. Разработка миссии организации индустрии гостеприимства и туризма.

23. Стратегическое планирование деятельности организации индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).

24. Тенденции развития организационных структур управления индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).

25. Информационное обеспечение управления организацией индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).

26. Обеспечение эффективных организационных коммуникаций на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).

27. Качество и эффективность управленческих решений (на примере...).

28. Контроль как процесс обеспечения достижения организацией своих целей (на примере...).

29. Комплексный и системный подход к мотивации на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).

30. Повышение лояльности персонала к организации на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).

#### *Примерное содержание курсовой работы*

Курсовая работа – сложная форма проверки знаний студентов, поэтому особое внимание следует обратить на то, чтобы ее содержание не носило отвлеченного характера.

Следует правильно понимать сущность метода теоретического анализа и не сводить курсовую работу к переписыванию целых страниц из двух-трех

источников. Чтобы исключить плагиат, серьезные теоретические положения необходимо приводить со ссылкой на источник, в качестве которого не рекомендуется использовать учебник по данной дисциплине. Написание курсовой работы предполагает более глубокое изучение избранной темы, нежели она раскрывается в учебной литературе.

Раскрывать вопросы темы нужно короткими, четко сформулированными фразами. Названия разделов необходимо формулировать в соответствии с вопросами плана, разработанного студентом с учетом рекомендаций данных методических указаний. Не допускаются сокращения слов, кроме общепринятых. При подборе литературы следует внимательно ознакомиться со списком, приведенным в конце методических указаний.

Во втором разделе на примере конкретного предприятия рекомендуется рассмотреть следующие аспекты:

1. Общая характеристика предприятия (направления деятельности, характеристика персонала, основные показатели деятельности и т.д.);
2. Практические аспекты управления по теме работы.



*Образец титульного листа курсовой работы*

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**(Финансовый университет)**

**Краснодарский филиал Финуниверситета**

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

Направление «Менеджмент»

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «Менеджмент в индустрии туризма»**

**на тему** \_\_\_\_\_

Студент

\_\_\_\_\_  
(И.О.Ф.)

курс

№ зачетной книжки

Преподаватель

\_\_\_\_\_  
(уч. степень.,  
должность  
И.О.Ф.)

Краснодар 20\_\_

## **Методические рекомендации по выполнению контрольной работы**

Целью методических рекомендаций является повышение эффективности учебного процесса, в том числе благодаря самостоятельной работе, в которой студент становится активным субъектом обучения, что означает:

- способность занимать в обучении активную позицию;
- готовность мобилизовать интеллектуальные и волевые усилия для достижения учебных целей;
- умение проектировать, планировать и прогнозировать учебную деятельность;
- привычку инициировать свою познавательную деятельность на основе внутренней положительной мотивации;
- осознание своих потенциальных учебных возможностей и психологическую готовность составить программу действий по саморазвитию.
- закрепление и систематизация теоретических знаний студентов по дисциплине «Менеджмент»;
- развитие навыков самостоятельной работы;
- формирование умений применять полученные знания в практической работе по выбранному направлению подготовки.

В процессе выполнения контрольной работы студенту следует показать способность к самостоятельной работе с учебной, научной литературой, нормативными документами и статистическими данными.

Для достижения поставленных целей студенты должны решить следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы домашнего творческого задания;
- подобрать, изучить и систематизировать нормативно-правовые документы, литературные источники, информационно-аналитические материалы и актуальные статистические данные по

теме контрольной работы;

- провести самостоятельное исследование по теме и определить основные проблемы, подлежащие рассмотрению.

При выполнении контрольной работы студент должен продемонстрировать умение:

- отражать понимание теоретических основ корпоративного управления и корпоративной социальной ответственности;
- отражать понимание
- выделять специфику корпоративного управления и корпоративной социальной ответственности в современных условиях;
- оценивать проблемные ситуации, возникающие при реализации принципов корпоративной социальной ответственности на предприятиях, в регионах и отраслях,
- использовать методы экономической оценки состояния и перспектив использования корпоративной социальной ответственности;
- использовать статистические материалы, проводить анализ статистических данных и составлять на их основе таблицы, графики и диаграммы;
- делать обоснованные выводы по результатам исследования.

Все типы заданий, выполняемых студентами, в том числе в процессе самостоятельной работы, так или иначе содержат установку на приобретение и закрепление определенного Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования объема знаний, а также на формирование в рамках этих знаний некоторых навыков мыслительных операций - умения оценивать, анализировать, сравнивать, комментировать и т.д.

## 10.1 Общие положения по выполнению контрольной работы

В изучении дисциплины необходим этап самостоятельной работы над программным материалом, т.е. выполнение контрольной работы по предложенным вариантам.

Контрольная работа выполняется после прослушивания студентами лекционного курса по дисциплине «Менеджмент» как во втором, так и в третьем семестре. Опорной информацией для выполнения контрольной работы является курс лекций и рекомендованная преподавателем литература. В рамках выполнения работы студенты отрабатывают навыки самостоятельной работы с информационными источниками по заданной теме. Список информационных источников должен содержать не менее 7 наименований. Контрольная работа включает в себя 15 вариантов, которые распределяются между студентами следующим образом (таблица 7):

### *Распределение тем контрольной работы*

Таблица 7 - Варианты для выполнения контрольной работы

Номер варианта	Заглавная буква фамилии студента
Вариант 1	А,
Вариант 2	Б
Вариант 3	В
Вариант 4	Г
Вариант 5	Д
Вариант 6	Е,Ж,З
Вариант 7	И,К.
Вариант 8	Л,М
Вариант 9	Н,О
Вариант 10	П
Вариант 11	Р,С
Вариант 12	Т,У,Ф
Вариант 13	Х,Ц,Ч
Вариант 14	Ш,Щ,

*Тематика для контрольной работы***Вариант 1**

1. Сформулировать глобальную цель и цели функционирования конкретной организации (на примере организации).

2. Построить дерево целей для конкретной организации. Описать цели каждого уровня. Выявить и сформулировать количественные и качественные цели.

***Задача***

Дайте характеристику формальной и неформальной групп (на примере организации).

Укажите состав, цели и задачи неформальной группы, насколько они совпадают с целями и задачами формальной организации. Какими должны быть действия менеджера (руководства организации) в отношении неформальной группы и ее лидеров, чтобы достигнуть целей, стоящих перед формальной организацией. Какими должны быть действия менеджера (руководства организации) в отношении неформальной группы и ее лидеров, чтобы достигнуть целей, стоящих перед формальной организацией.

***Тест***

Укажите определяющий принцип линейной структуры управления:

- а) полномочное распорядительство;
- б) адаптация;
- в) единоначалие;
- г) децентрализация;
- д) демократизация.

**Вариант 2**

1. Проанализировать внутренние и внешние факторы, влияющие на конкретную организацию.

2. Начертить структуру управления конкретной организации. Показать иерархию управления, выявить недостатки этой структуры и наметить предложения по ее совершенствованию.

В случае значительных изменений представить новую структуру управления с учетом всех сделанных предложений по ее совершенствованию.

### ***Задача***

Составить таблицу принятия решений руководителями, работниками на примере конкретной организации по предложенной схеме:

№ п/п	Перечень решений	Кто подготовил	С кем согласовывалось	Кто принимает решения			
				директор	Зам по производству	Зам по экономике	Отдел кадров

### ***Тест***

Расположите стадии коммуникационного процесса в соответствии с их реальной логической последовательностью:

- а) кодирование информации и формирование сообщения;
- б) интерпретация сообщения и формирование ответа;
- в) декодирование и восприятие информации;
- г) передача ответа;
- д) формирование идеи;
- е) выбор канала связи и передача сообщения.

### **Вариант 3**

1. Раскрыть классификацию общих (основных) функций управления на примере конкретной организации. Показать на примере одной

специфической функции этой организации связь с общими (основными) функциями управления.

2. Охарактеризовать основные способы оценки качеств экспертов.

### **Задача**

Начертите организационную схему управления конкретной организации. Перечислите задачи менеджмента этой организации по следующей схеме:

№ п/п	Перечень задач менеджмента	Функциональные подразделения

Выявите недостатки в распределении функций и задач менеджмента, наметьте конкретные обоснованные предложения по перераспределению задач. Если перераспределение задач вызовет необходимость внесения изменений в структуру управления организации, внесите эти изменения в действующую структурную схему управления рассматриваемой организации.

### **Тест**

Самый простой тип организационной структуры:

- а) матричная;
- б) линейная;
- в) функциональная;
- г) дивизиональная;
- д) линейно-функциональная.

### **Вариант 4**

1. Привести примеры решений по 5–6 классификационным признакам из практики организации.

2. Составить таблицу принятия решений руководителями, работниками на примере конкретной организации по предложенной схеме:

№ п/п	Перечень решений	Кто подготовил	С кем согласовывалось	Кто принимает решения			
				директор	Зам по	Зам по	Отдел

					произ- водству	эконо- мики	кадров

Выявить недостатки в таблице и наметить конкретные и обоснованные предложения по ее совершенствованию.

### ***Задача***

Начертите структуру управления вашей организации.

Покажите иерархию управления, выявите недостатки этой структуры и наметьте предложения по ее совершенствованию. В случае значительных Изменений представьте новую структуру управления с учетом всех сделанных предложений по ее совершенствованию.

### ***Тест***

Назовите наиболее распространенный тип организационной структуры:

- а) матричная;
- б) функциональная;
- в) дивизиональная;
- г) линейно-функциональная;
- д) линейная.

### **Вариант 5**

1. Раскрыть факторы, влияющие на эффективность управленческого труда. Выявить недостатки в организации труда и сформулировать предложения по совершенствованию организации труда. Вопросы и решение задачи раскрыть на примере конкретного предприятия (учреждения, организации).

2. Раскрыть сущность и роль мотивации в управленческом процессе, привести основные мотивационные теории.

### ***Задача***



Разработайте Положение о подразделении или должностную инструкцию на работника, в соответствии с занимаемой им должностью, по следующей схеме:

1. Общее положение.
2. Задачи (для подразделения).
3. Функции (обязанности).
4. Права.
5. Ответственность.
6. Структура (для подразделения).
7. Взаимоотношения с другими подразделениями (исполнителями).

Сформулируйте предложения по совершенствованию выше указанных документов.

### ***Тест***

Укажите принцип линейной структуры организации:

- а) полномочное распорядительство;
- б) адаптация;
- в) единоначалие;
- г) децентрализация;
- д) демократизация.

### **Вариант 6**

1. Опишите основные типы структур управления, их содержание, достоинства и недостатки.

2. Раскройте понятие «дерево целей» организации и его роль в менеджменте.

### ***Задача***

Выберите оптимальное управленческое решение по вопросу оценки качества и приобретения сотового телефона по следующим исходным условиям.

Имеются:

1. Марки сотовых телефонов: Nokia 7610, Motorola V3, Samsung D500, SonyEricssonK600, LGM4410.

2. Таблица критериев, по которым будет производиться оценка и выбор телефона.

Критерий	Удельный вес	Модель				
		Nokia7610	Motorola V3	Samsung D500	Sony Ericsson K600	LG M4410
Цена	0,15	0,25	0,20	0,10	0,30	0,15
Вес	0,05	0,10	0,30	0,25	0,20	0,15
Качество изображения	0,25	0,15	0,20	0,30	0,15	0,20
Звук	0,25	0,20	0,20	0,25	0,15	0,20
Функции	0,30	0,20	0,15	0,25	0,15	0,25

Необходимо обосновать выбор марки сотового телефона.

### **Тест**

Валютный риск – это спекулятивный риск:

- а) да;
- б) нет.

### **Вариант 7**

1. Риски в менеджменте, их сущность, причины возникновения, классификация, методы управления ими.

2. Эффективность процесса менеджмента, ее содержание, критерии и показатели.

### **Задача**

Найдите оптимальное управленческое решение по выбору автомобиля немецкого производства. На российском рынке эти автотранспортные средства представлены четырьмя основными марками: Mercedes-Benz, BMW, Audi и Opel.

Основные критерии, по которым выбираются автомобили, представлены в табл. 1.

Критерий оценки	Марка автомобиля				Удельный вес
	Mercedes-Benz	BMW	Audi	Opel	
1. Цена	0,30	0,25	0,25	0,20	0,20
2. Мощность	0,30	0,25	0,25	0,20	0,05
3. Экономичность	0,20	0,25	0,25	0,30	0,10
4. Дизайн	0,25	0,25	0,30	0,20	0,10
5. Динамичность	0,30	0,30	0,20	0,20	0,05
6. Управляемость и устойчивость	0,30	0,25	0,30	0,15	0,20
7. Эргономичность	0,25	0,25	0,30	0,20	0,10
8. Надежность	0,30	0,25	0,25	0,20	0,20

### **Тест**

Расположите стадии коммуникационного процесса в соответствии с их реальной логической последовательностью:

- а) кодирование информации и формирование сообщения;
- б) интерпретация сообщения и формирование ответа;
- в) декодирование и восприятие информации;
- г) передача ответа;
- д) формирование идеи;
- е) выбор канала связи и передача сообщения.

### **Вариант8**

1. Основные типы структур управления, их содержание, достоинства и недостатки.

2. Система целей организации, их содержание, классификация, роль в менеджменте, дерево целей.

### **Задача**

Крупнейшая российская корпорация по продажам иномарок, являясь официальным дилером многих автопроизводителей, решила открыть новый автосалон в престижном районе Москвы. Определите, какую именно автомобильную компанию представлять.

Критерии оценок для выбора наиболее оптимального решения представлены в таблице:

Критерий оценки	Марка автомобиля			Удельный вес
	Mercedes	Toyota	Skoda	
Цена за новый	0,2	0,3	0,5	0,3

автомобиль				
Качество сборки	0,4	0,5	0,1	0,2
Модельный ряд	0,6	0,3	0,1	0,1
Технические характеристики	0,5	0,4	0,1	0,3
Дизайн	0,7	0,2	0,1	0,1

### **Тест**

Расположите технологические стадии процесса принятия управленческих решений в соответствии с их логической последовательностью:

- а) идентификация проблемы;
- б) выбор альтернативы;
- в) анализ ситуации;
- г) разработка альтернатив;
- д) управление реализацией;
- е) согласование решений;
- ж) контроль и оценка результатов;
- з) определение критериев выбора.

### **Вариант 9**

1. Системный подход в менеджменте, характеристика организации как системы.

2. Характеристика миссии организации: содержание, роль, факторы, примеры.

### **Задача**

Распределите функции менеджмента между управленческими работниками в конкретной организации.

Функция управления	Должностное лицо
1. Управление стратегией развития	
2. Организация системы и процессов управления	
3. Управление персоналом	
4. Управление социальным развитием	
5. Управление экономическим развитием	
6. Управление финансами и бухгалтером	
7. Управление капитальным строительством и ремонтом	
8. Управление качеством продукции	
9. Управление трудом и заработной платой	
10. Техничко-технологическое управление	
11. Оперативное управление	

12. Управление охраной труда и техникой безопасности	
13. Управление материально-техническим снабжением	
14. Управление маркетингом	
15. Управление обслуживающим хозяйством	
16. Управление внешнеэкономической деятельностью	
17. Управление делопроизводством и юридическим обслуживанием	

### ***Тест***

Из перечисленных чистым риском являются:

- а) инфляционный;
- б) транспортный;
- в) валютный;
- г) экологический;
- д) кредитный.

### **Вариант10**

1. Портфельная, деловая, функциональная, операционная стратегии, их содержание, уровень реализации.

2. Сущность и роль мотивации в процессе менеджмента, основные мотивационные теории.

### ***Задача***

Укажите, какие из перечисленных принципов управления отвечают современному представлению о роли и возможностях человека в организации.

Содержание принципа	Отвечает	Не отвечает
1. Работа с людьми, направленная на их удовлетворенность		
2. Разделение труда		
3. Стабильность персонала		
4. Централизация управления		
5. Честность и доверие к людям		
6. Долевое участие каждого работающего в общих результатах работы организации		

### ***Тест***

Из перечисленных инвестиционным риском является:

- а) валютный;
- б) кредитный;
- в) торговый;
- г) риск ликвидности;
- д) системный.

### **Вариант 11**

1. Определение процесса менеджмента и его характеристики.
2. Планирование деятельности организации, его содержание, необходимость, виды, методы.

#### ***Задача***

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой о том, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию. Как вам следует поступить?

#### ***Тест***

Из перечисленных основной функцией менеджмента является:

- а) организация
- б) научные исследования
- в) контроль
- г) проектно-конструкторские работы
- д) планирование
- е) мотивация.

### **Вариант 12**

1. Менеджмент как тип рыночного управления.
2. Классификация общих функций управления, их содержание.

#### ***Задача***

В трудовой коллектив, в котором имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель,

приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

***Тест***

Выберите факторы косвенного влияния на состояние организации:

- а) изменение содержания федеральных законов;
- б) изменение состояния мировой экономики;
- в) изменение конъюнктуры рынка;
- г) изменение состояния национальной экономики;
- д) изменение условий поставки ресурсов.

**Вариант 13**

1. Экономические, административные, социально-психологические методы управления организацией, их различие и сферы применения.
2. Формы и виды контроля состояния организации.

***Задача***

Требуется расположить стадии процесса менеджмента в соответствии с их логической (технологической) последовательностью:

- а) определение системы целей организации
- б) планирование
- в) учет
- г) управление
- д) контроль.

***Тест***

Из перечисленных общей управленческой функцией являются:

- а) маркетинговые исследования;
- б) планирование;
- в) учет;
- г) управление трудом и заработной платой;
- д) контроль.

## Вариант 14

1. Принципы управления организацией, их содержание и роль в менеджменте.

2. Прямые и косвенные факторы внешней среды организации, их влияние на ее состояние.

### **Задача**

Выделяют три категории качеств работника:

1) основные требуемые качества, то есть те, в отсутствие которых работа не может быть выполнена на удовлетворительном уровне;

2) желаемые качества: преимущество должно отдаваться кандидатам, обладающим ими, при условии наличия у них других главных качеств;

3) противопоказания: качества, автоматически исключающие кандидатов, подходящих по другим параметрам.

Используя таблицу, составьте личную спецификацию для одного из работников какой-либо службы.

Перечень требований к должности	Требуемые качества		Противопоказания
	основные	желаемые	
1. Физический облик			
2. Образование			
3. Опыт работы			
4. Специальные способности			
5. Черты характера (темперамент)			
6. Семейное положение			
7. Социально-бытовые условия			

### **Тест**

Наиболее сложный тип организационной структуры:

- а) линейная;
- б) матричная;



- в) функциональная;
- г) матрично-штабная;
- д) линейно-функциональная.

### **Вариант 15**

1. Определение процесса управления, назовите его характеристики.
2. Регулирование деятельности организации, его содержание, необходимость, виды, методы.

#### ***Задача***

Дайте общую характеристику вашей организации в следующей последовательности:

- а) ресурсы;
- б) внутренние и внешние факторы, оказывающие влияние на деятельность организации;
- в) организационная структура управления;
- г) виды и формы мотивации труда.

Исходя из этого выделите имеющиеся недостатки и сформулируйте предложения по совершенствованию деятельности организации.

#### ***Тест***

Из перечисленных факторов прямого (непосредственного) влияния на состояние организации является:

- а) изменение политической ситуации в стране;
- б) изменение содержания федеральных законов;
- в) изменение состояния национальной экономики;
- г) деятельность профсоюзных организаций;
- д) изменение состояния мировой экономики;
- е) изменение конъюнктуры рынка.

Контрольная работа должна быть представлена в сроки, определенные учебным графиком. Выполненная и оформленная в соответствии с требованиями кафедры «Менеджмент и маркетинг» контрольная работа представляется преподавателю в электронном виде для проверки и выставления оценки.

В случае неверного решения контрольной работы студент должен подготовить и представить повторную контрольную работу того варианта, который ему укажет преподаватель.

#### *Требования к оформлению контрольной работы*

Титульный лист контрольной работы оформляется в соответствии с образцом. На титульном листе указываются название высшего учебного заведения; наименование кафедры; направление по которому обучается студент; наименование дисциплины; вариант контрольной работы; Имя, Отчество, Фамилия; курс; учёная степень, звание, должность, Имя, Отчество, Фамилия преподавателя, место создания контрольной работы. Образец оформления титульного листа представлен ниже.

Текст контрольной работы выполняется с использованием компьютера. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт – TimesNewRoman, размер 14, межстрочный интервал - 1,5. Полужирный шрифт для выделения названий структурных элементов работы, отдельных слов не используется. Не разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на отдельных терминах, положениях, формулах путем использования шрифтов разной гарнитуры.

Номера страниц проставляют в середине нижнего поля листа, соблюдая сквозную нумерацию. Точка в номере страницы не ставится. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляется. Нумерация начинается со второй страницы — «Содержание».

Каждое задание и другие структурные элементы работы — содержание, список использованных источников — начинаются с новой страницы.

*Таблицы* располагаются непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице, нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией по всей работе. Заголовок таблицы располагается по ширине страницы. Слово «Таблица», ее порядковый номер и название через тире помещают над таблицей слева без абзачного отступа. Точка в конце заголовка не ставится. После таблицы до следующего основного текста работы пропускают одну строку полуторного интервала.

В заключительной части контрольной работы необходимо привести список использованных источников, содержащий не менее 10-12 учебников, монографий и статей периодической печати.

*Список использованных источников* должен содержать сведения об источниках, которые использовались при написании контрольной работы и приводятся в следующем порядке:

- федеральные конституционные законы и федеральные законы (в хронологической очередности - от последнего года принятия к предыдущему);
- нормативные правовые акты Президента Российской Федерации (в той же последовательности);
- нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации (в той же очередности);
- прочие федеральные нормативные правовые акты;
- нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации;
- муниципальные правовые акты;
- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
- авторефераты диссертаций (в алфавитном порядке);
- научные статьи (в алфавитном порядке);

- источники на иностранном языке;
- Интернет-источники.

Источники нумеруются арабскими цифрами без точки и печатаются с абзацного отступа.

*Образец оформления литературы:*

1. Об утверждении Положения о порядке рассмотрения дел о нарушениях принципов добросовестной конкуренции и прав потребителей на достоверную информацию при рекламе: Приказ ГКАП РФ от 14 июля 1994 г. № 83. [Электронный ресурс] – режим доступа: URL: <http://www.referent.ru/1/5555>
2. Магазанник В. Человеко-компьютерное взаимодействие: Учебное пособие./ В. Магазинник. [Текст] - М.: Логос, 2012 г.- 255 с.
3. Черняховский В. Аналитика: Реклама в России: факты и цифры / В. Черняховский // Консультант.- 2012.- №19.- С.19-24
4. Российский НИИ искусственного интеллекта: официальный сайт. [Электронный ресурс] – режим доступа: <http://www.artint.ru/projects/economic.asp>.

*Пример оформления титульного листа контрольной работы*

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Финансовый университет)

Краснодарский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

по дисциплине «Менеджмент в индустрии туризма»

Вариант \_\_\_\_\_

Студент

\_\_\_\_\_  
(И.О.Ф.)

курс

Преподаватель

\_\_\_\_\_  
(уч. степень,  
должность И.О.Ф.)

Краснодар 20\_\_

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем**

### **11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Windows 7 Professional
2. Microsoft Office 2010 Pro
3. Антивирус ESET Endpoint Security
4. Project Expert 7

### **11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1 Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>.

2 Информационно-правовой портал «Гарант.ру». URL: <http://www.garant.ru>.

### **11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены**

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

Электронная информационно-образовательная среда Финансового университета обеспечивает:

– доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к указаниям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах.

– фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации;

– проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых осуществляется с применением электронного обучения.

## **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Материально-техническая база Краснодарского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

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