

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)
« 04 » 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ»

По направлению подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление туристской деятельностью» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» – 35 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление туристской деятельностью» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 516, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 8 февраля 2021 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель Довгаль Е.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела _____ Свиридова Н.Д.

Переутверждена: « » _____ 2023 г., протокол № _____

Согласована (для обеспечивающей кафедры):
Переутверждена: « » _____ 2023 года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 08.

Председатель учебно-методической
комиссии института _____ Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – ознакомление студентов с теоретическими и практическими основами современного менеджмента; дать будущим специалистам в сфере туризма необходимые теоретические и практические знания, позволяющие грамотно управлять предприятиями индустрии туризма, а также возможность использования передового зарубежного опыта управления туристскими предприятиями.

Задачами данного курса является:

определение основополагающих функций менеджмента в индустрии туризма;

изучение современных тенденций развития индустрии туризма и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью;

анализ организационных аспектов управления индустрией туризма;

рассмотреть управленческие решения в индустрии туризма;

анализ особенности управления персоналом в туристском бизнесе.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление туристской деятельностью» входит в обязательную часть рабочего учебного плана.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Микроэкономика», «Региональная экономика» и служит основой для освоения дисциплины «Экономика туристского предприятия», «Реклама в туризме».

Курс «Управление туристской деятельностью» является необходимой для освоения универсальных и общепрофессиональной компетенций по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

| Код и наименование компетенции | Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине) | Перечень планируемых результатов |
|---|--|---|
| <p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> | <p>УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2. Устанавливает и поддерживает взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе. УК-3.3. Применяет навыки социального взаимодействия в профессиональной деятельности.</p> | <p>знать: основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы; современные технологии коммуникации коллектива, принципы предоставления обратной связи; подходы к реализации социального взаимодействия в профессиональной деятельности;</p> <p>уметь: определять свою роль в команде и ставить задачу с учетом стратегии сотрудничества; поддерживать в команде атмосферу сотрудничества и достижения цели, показывая ценность вклада каждого участника; эффективно взаимодействовать с членами команды и использовать различные стратегии сотрудничества в профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: навыками эффективного взаимодействия с членами командами по достижению поставленной цели и обмена информацией, знаниями и опытом; навыками использования различных типов коммуникации для установки и поддержки взаимодействия для успешной работы в коллективе; приемами применения социального взаимодействия в профессиональной деятельности;</p> |
| <p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> | <p>УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей; УК-6.2. Эффективно планирует и контролирует собственное время; использует знание о своих ресурсах и их пределах для саморазвития; анализирует</p> | <p>знать: подходы к использованию инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей; подходы к планированию и</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>собственную деятельность</p> | <p>контролю собственного времени для саморазвития на основе анализа собственной деятельности;</p> <p>уметь:</p> <p>использовать инструменты и методы управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей;</p> <p>анализировать собственную деятельность, проявлять готовность к саморазвитию, планировать и контролировать собственное время;</p> <p>владеть:</p> <p>навыками использования и практикой применения инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей;</p> <p>подходами к саморазвитию, планированию и контролю собственного времени, согласно намеченным целям в профессиональной деятельности;</p> |
| <p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</p> | <p>ОПК-2.1 Использует методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской деятельности;</p> <p>ОПК-2.2 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской деятельности;</p> <p>ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской деятельности</p> | <p>знать:</p> <p>основы организации и планирования деятельностью предприятия туристской сферы;</p> <p>виды управленческих решений и методы их разработки;</p> <p>отечественный и международный опыт управления структурными подразделениями объектов туристской сферы;</p> <p>уметь:</p> <p>применять методы и приемы разработки управленческих решений, координации действий со всеми функциональными подразделениями объектов туристской сферы;</p> <p>определять цели и задачи управления предприятий туристской сферы;</p> <p>использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>работы структурного подразделения туристского предприятия;</p> <p>владеть:</p> <p>навыками мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы;</p> <p>навыками разработки и реализации управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности;</p> <p>навыками осуществления мониторинга и контроля структурных подразделений и отдельных сотрудников;</p> |
|--|--|--|

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов (зач. ед.) | |
|---|---------------------------|---------------------------|
| | Очная форма | Заочная форма |
| Общая учебная нагрузка (всего) | 252 (7 зач. ед) | 252 (7 зач. ед) |
| Обязательная контактная работа (всего) в том числе: | 108 | 16 |
| Лекции | 54 | 6 |
| Семинарские занятия | - | |
| Практические занятия | 54 | 10 |
| Лабораторные работы | - | |
| Курсовая работа (курсовой проект) | - | |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>) | - | |
| Самостоятельная работа студента (всего) | 144 | 236 |
| Форма аттестации | зачет/экзамен | зачет/экзамен |

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Рыночная экономика и менеджмент. Предмет, цели и задачи курса. Порядок изучения и взаимосвязь с другими дисциплинами учебного плана. Теоретическое и практическое значения дисциплины в подготовке специалистов в сфере туризма. Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы туризма. Опыт менеджмента за рубежом.

Тема 2. Понятие и классификация функций менеджмента. Цикл менеджмента. Понятие функции. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма.

Тема 3. Функции планирования и организации. Содержание и виды планирования. Стратегическое и тактическое планирование на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма. Взаимосвязь стратегического и тактического планирования. Внешняя и внутренняя среда предприятий социально-

культурного сервиса и туризма. Факторы внешней и внутренней среды. Функция организации.

Тема 4. Миссия и цели деятельности туристского предприятия. Понятие миссии предприятия. Требования к составлению миссии. Миссия предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Цели как конкретизация миссии предприятия. Тактические и стратегические цели деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Разработка миссии и целей деятельности туристского предприятия.

Тема 5. Мотивация как функция менеджмента. Понятие мотивации. Общая характеристика мотивации: потребности, мотивы, цели. Основные теории мотивации: содержательные и процессуальные теории мотивации. Содержательные теории мотивации.

Тема 6. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма. Методы мотивации. Туристская мотивация. Мотивация трудовых отношений. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма. Разработка системы мотивации труда персонала туристского предприятия. Разработка системы туристской мотивации.

Тема 7. Контроль как функция менеджмента. Понятие контроля. Основные виды контроля. Функции контроля. Учет и контроль результатов труда работников предприятий сервиса и туризма. Правила контроля.

Тема 8. Процесс управления и принятия решений в индустрии гостеприимства. Понятие процесса управления (менеджмента). Основные элементы процесса управления. Модели процесса принятия решений. Этапы и процедуры процесса управления в индустрии гостеприимства.

Тема 9. Характеристика методов управления гостиничного предприятия. Сущность и содержание методов управления. Классификация и характеристика наиболее известных методов управления гостиницей. Методы организации выполнения принятия решений.

Тема 10. Качество услуг как основа гостиничного менеджмента. Соответствие качества услуг стандартам и нормам. Российские стандарты в сфере гостеприимства. Методы измерения качества обслуживания.

Тема 11. Организационная структура туристского предприятия. Понятие структуры управления туристским предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, вертикальные и горизонтальные связи. Факторы, влияющие на структуру управления. Понятие организационной структуры. Виды организационных структур управления предприятия сервиса и туризма: их характеристика, преимущества и недостатки.

Тема 12. Проектирование организационной культуры туристского предприятия. Технология проектирования организационной структуры предприятий сервиса и туризма. Основные этапы проектирования организационной структуры. Эффективность организационной структуры.

Тема 13. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма. Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сервиса и туризма. Функции коммуникаций. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи.

4.3. Лекции

| № п/п | Название темы | Объем часов | |
|---------------|--|----------------|------------------|
| | | Очная форма | Заочная форма |
| 1. | Рыночная экономика и менеджмент. Предмет, цели и задачи курса. | 4 | 2 |
| 2. | Понятие и классификация функций менеджмента. | 4 | |
| 3. | Функции планирования и организации. | 4 | |
| 4. | Миссия и цели деятельности туристского предприятия. | 4 | |
| 5. | Мотивация как функция менеджмента. | 4 | |
| 6. | Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма. | 4 | 2 |
| 7. | Контроль как функция менеджмента. | 4 | |
| 8. | Процесс управления и принятия решений в индустрии гостеприимства. | 4 | |
| 9. | Характеристика методов управления гостиничного предприятия. | 4 | 2 |
| 10. | Качество услуг как основа гостиничного менеджмента. | 4 | |
| 11. | Организационная структура туристского предприятия. | 4 | |
| 12. | Проектирование организационной культуры туристского предприятия. | 4 | |
| 13. | Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма. | 6 | |
| Итого: | | 54 | 6 |

4.4. Практические (семинарские) занятия

| № п/п | Название темы | Объем часов | |
|---------------|--|----------------|------------------|
| | | Очная форма | Заочная форма |
| 1. | Рыночная экономика и менеджмент. Предмет, цели и задачи курса. | 4 | 2 |
| 2. | Понятие и классификация функций менеджмента. | 4 | |
| 3. | Функции планирования и организации. | 4 | 2 |
| 4. | Миссия и цели деятельности туристского предприятия. | 4 | |
| 5. | Мотивация как функция менеджмента. | 4 | 2 |
| 6. | Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма. | 4 | |
| 7. | Контроль как функция менеджмента. | 4 | |
| 8. | Процесс управления и принятия решений в индустрии гостеприимства. | 4 | 2 |
| 9. | Характеристика методов управления гостиничного предприятия. | 4 | |
| 10. | Качество услуг как основа гостиничного менеджмента. | 4 | 2 |
| 11. | Организационная структура туристского предприятия. | 4 | |
| 12. | Проектирование организационной культуры туристского предприятия. | 4 | |
| 13. | Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма. | 6 | |
| Итого: | | 54 | 10 |

4.6. Самостоятельная работа студентов

| № п/п | Название темы | Вид СРС | Объем часов | |
|----------|---------------|---------|----------------|------------------|
| | | | Очная форма | Заочная форма |

| | | | | |
|-----|---|---|----|----|
| 1. | Рыночная экономика и менеджмент. Предмет, цели и задачи курса. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 8 | 18 |
| 2. | Понятие и классификация функций менеджмента. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 8 | 18 |
| 3. | Функции планирования и организации. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 8 | 18 |
| 4. | Миссия и цели деятельности туристского предприятия. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 8 | 18 |
| 5. | Мотивация как функция менеджмента. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 8 | 20 |
| 6. | Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 8 | 18 |
| 7. | Контроль как функция менеджмента. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 8 | 18 |
| 8. | Процесс управления и принятия решений в индустрии гостеприимства. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 8 | 18 |
| 9. | Характеристика методов управления гостиничного предприятия. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 8 | 18 |
| 10. | Качество услуг как основа гостиничного менеджмента. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 8 | 18 |
| 11. | Организационная структура туристского предприятия. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 8 | 18 |
| 12. | Проектирование | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 10 | 18 |

| | | | | |
|---------------|--|---|------------|------------|
| | организационной культуры туристского предприятия. | занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | | |
| 13. | Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 10 | 18 |
| Итого: | | | 108 | 236 |

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Управление туристской деятельностью» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Жукова М.А., Индустрия туризма: менеджмент организации / М.А. Жукова. - М.: Финансы и статистика, 2006. - 200 с. // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279026328.html>

2. Ключников А.В., Основы менеджмента: учеб. пособие / А. В. Ключников. - М.: Советский спорт, 2010. - 172 с. (Профессиональное туристское образование) - электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971804482.html>

3. Ключников А.В., Менеджмент туризма: учебник / А.В. Ключников. - М.: Советский спорт, 2009. - 228 с. (Профессиональное туристское образование) - электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803720.html>

б) дополнительная литература

1. Балаева О.Н., Управление организациями сферы услуг: учеб. пособие / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева - М.: ИД Высшей школы экономики, 2010. - 155 с. - электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL :

2. Вакуленко Р.Я., Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова - М.: Логос, 2016. - 320 с. - электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987042727.html>

в) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Управление туристской деятельностью» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

| Функциональное назначение | Бесплатное программное обеспечение | Ссылки |
|----------------------------------|---|---|
| Офисный пакет | Libre Office 6.3.1 | https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice |
| Операционная система | UBUNTU 19.04 | https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu |
| Браузер | FirefoxMozilla | http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx |
| Браузер | Opera | http://www.opera.com |
| Почтовый клиент | MozillaThunderbird | http://www.mozilla.org/ru/thunderbird |
| Файл-менеджер | FarManager | http://www.farmanager.com/download.php |
| Архиватор | 7Zip | http://www.7-zip.org/ |
| Графический редактор | GIMP (GNU Image Manipulation Program) | http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP |
| Редактор PDF | PDFCreator | http://www.pdfforge.org/pdfcreator |
| Аудиоплеер | VLC | http://www.videolan.org/vlc/ |

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Управление туристской деятельностью»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

| Этап | Код компетенции | Уровни сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенции |
|----------------|--|-------------------------------------|---|
| Начальный | УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Пороговый | знать: основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы современные технологии коммуникации коллектива, принципы предоставления обратной связи подходы к реализации социального взаимодействия в профессиональной деятельности; |
| Основной | | Базовый | уметь: определять свою роль в команде и ставить задачу с учетом стратегии сотрудничества поддерживать в команде атмосферу сотрудничества и достижения цели, показывая ценность вклада каждого участника эффективно взаимодействовать с членами команды и использовать различные стратегии сотрудничества в профессиональной деятельности; |
| Заключительный | | Высокий | владеть: навыками эффективного взаимодействия с членами командами по достижению поставленной цели и обмена информацией, знаниями и опытом навыками использования различных типов коммуникации для установки и поддержки взаимодействия для успешной работы в коллективе приемами применения социального взаимодействия в профессиональной деятельности; |

| | | | |
|-----------------------|---|------------------|--|
| Начальный | УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | Пороговый | <p>знать:</p> <p>подходы к использованию инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> <p>подходы к планированию и контролю собственного времени для саморазвития на основе анализа собственной деятельности;</p> |
| Основной | | Базовый | <p>уметь:</p> <p>использовать инструменты и методы управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> <p>анализировать собственную деятельность, проявлять готовность к саморазвитию, планировать и контролировать собственное время;</p> |
| Заключительный | | Высокий | <p>владеть:</p> <p>навыками использования и практикой применения инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> <p>подходами к саморазвитию, планированию и контролю собственного времени, согласно намеченным целям в профессиональной деятельности</p> |
| Начальный | ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью | Пороговый | <p>знать:</p> <p>основы организации и планирования деятельностью предприятия туристской сферы</p> <p>виды управленческих решений и методы их разработки</p> <p>отечественный и международный опыт управления структурными подразделениями объектов туристской сферы;</p> |
| Основной | | Базовый | <p>уметь:</p> <p>применять методы и приемы разработки управленческих решений, координации действий со всеми функциональными подразделениями объектов туристской сферы</p> <p>определять цели и задачи управления предприятий туристской сферы</p> <p>использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации работы структурного подразделения туристского предприятия;</p> |

| | | | |
|-----------------------|--|----------------|--|
| Заключительный | | Высокий | <p>владеть:</p> <p>навыками мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p> <p>навыками разработки и реализации управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности</p> <p>навыками осуществления мониторинга и контроля структурных подразделений и отдельных сотрудников;</p> |
|-----------------------|--|----------------|--|

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

| № п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине) | Темы учебной дисциплины | Этапы формирования (семестр изучения) |
|-------|-----------------|---|--|--|---------------------------------------|
| 1 | УК-3. | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | <p>УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2. Устанавливает и поддерживает взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе</p> | <p>Тема 5. <i>Мотивация как функция менеджмента</i></p> <p>Тема 8. <i>Процесс управления и принятия решений в индустрии гостеприимства</i></p> <p>Тема 13. <i>Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.</i></p> <p>Тема 4. <i>Миссия и цели деятельности туристского предприятия</i></p> <p>Тема 5. <i>Мотивация как функция менеджмента</i></p> <p>Тема 13. <i>Система коммуникаций на предприятии</i></p> | 5,6 |

| | | | | | |
|----|--------------|---|---|--|-----|
| | | | | социально-культурного сервиса и туризма. | |
| | | | УК-3.3. Применяет навыки социального взаимодействия в профессиональной деятельности | Тема 2. Понятие и классификация функций менеджмента. Тема 13. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма. | |
| 2. | УК-6. | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей | Тема 1. Рыночная экономика и менеджмент. Предмет, цели и задачи курса. Тема 8. Процесс управления и принятия решений в индустрии гостеприимства. Тема 9. Характеристика методов управления гостиничного предприятия | 5,6 |
| | | | УК-6.2. Эффективно планирует и контролирует собственное время; использует знание о своих ресурсах и их пределах для саморазвития; анализирует собственную деятельность | Тема 3. Функции планирования и организации. Тема 7. Контроль как функция менеджмента. Тема 10. Качество услуг как основа гостиничного менеджмента. | |

| | | | | | |
|----|---------------|--|--|--|-----|
| 3. | ОПК-2. | Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью | ОПК-2.1 Знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской деятельности | <p>Тема 3. <i>Функции планирования и организации.</i></p> <p>Тема 4. <i>Миссия и цели деятельности туристского предприятия</i></p> <p>Тема 5. <i>Мотивация как функция менеджмента</i></p> <p>Тема 6. <i>Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма.</i></p> <p>Тема 13. <i>Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.</i></p> | 5,6 |
| | | | ОПК-2.2 Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской деятельности | <p>Тема 1. <i>Рыночная экономика и менеджмент. Предмет, цели и задачи курса.</i></p> <p>Тема 9. <i>Характеристика методов управления гостиничного предприятия</i></p> <p>Тема 11. <i>Организационная структура туристского предприятия.</i></p> <p>Тема 12. <i>Проектирование организационной культуры туристского предприятия.</i></p> | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | <p>ОПК-2.3 Владеет навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской деятельности</p> | <p>Тема 4. <i>Миссия и цели деятельности туристского предприятия</i></p> <p>Тема 7. <i>Контроль как функция менеджмента.</i></p> | |
|--|--|--|---|--|--|

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| № п/п | Код компетенции | Индикаторы достижений компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине | Контролируемые темы учебной дисциплины | Наименование оценочного средства |
|-------|---|---|--|---|---|
| 1. | <p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> | <p>УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегий сотрудничества для достижения поставленной цели</p> | <p>знать: Знать: основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы. уметь: определять свою роль в команде и ставить задачу с учетом стратегии сотрудничества. владеть: навыками эффективного взаимодействия с членами командами по достижению поставленной цели и обмена информацией, знаниями и опытом</p> | <p>Тема 5. <i>Мотивация как функция менеджмента</i> Тема 8. <i>Процесс управления и принятия решений в индустрии гостеприимства</i> Тема 13. <i>Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.</i></p> | <p>тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p> |
| | | <p>УК-3.2. Устанавливает и поддерживает взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе</p> | <p>знать: современные технологии коммуникации коллектива, принципы предоставления обратной связи. уметь: поддерживать в команде атмосферу сотрудничества и достижения цели, показывая ценность вклада каждого участника. владеть: навыками использования различных типов коммуникации для установки и поддержки взаимодействия для успешной работы в коллективе</p> | <p>Тема 4. <i>Миссия и цели деятельности туристского предприятия</i> Тема 5. <i>Мотивация как функция менеджмента</i> Тема 13. <i>Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.</i></p> | |

| | | | | | |
|----|---|--|---|--|---|
| | | <p>УК-3.3. Применяет навыки социального взаимодействия в профессиональной деятельности</p> | <p>знать: подходы к реализации социального взаимодействия в профессиональной деятельности.</p> <p>уметь: эффективно взаимодействовать с членами команды и использовать различные стратегии сотрудничества в профессиональной деятельности.</p> <p>владеть: приемами применения социального взаимодействия в профессиональной деятельности</p> | <p>Тема 2. <i>Понятие и классификация функций менеджмента.</i></p> <p>Тема 13. <i>Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.</i></p> | <p>тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p> |
| 2. | <p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> | <p>УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> | <p>знать: Знать: подходы к использованию инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.</p> <p>уметь: использовать инструменты и методы управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.</p> <p>владеть: навыками использования и практикой применения инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> | <p>Тема 1. <i>Рыночная экономика и менеджмент. Предмет, цели и задачи курса.</i></p> <p>Тема 8. <i>Процесс управления и принятия решений в индустрии гостеприимства.</i></p> <p>Тема 9. <i>Характеристика методов управления гостиничного предприятия</i></p> | <p>тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p> |

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|
| | | <p>УК-6.2. Эффективно планирует и контролирует собственное время; использует знание о своих ресурсах и их пределах для саморазвития; анализирует собственную деятельность</p> | <p>знать: подходы к планированию и контролю собственного времени для саморазвития на основе анализа собственной деятельности. уметь: анализировать собственную деятельность, проявлять готовность к саморазвитию, планировать и контролировать собственное время. владеть: подходами к саморазвитию, планированию и контролю собственного времени, согласно намеченным целям в профессиональной деятельности</p> | <p>Тема 3. <i>Функции планирования и организации.</i> Тема 7. <i>Контроль как функция менеджмента.</i> Тема 10. <i>Качество услуг как основа гостиничного менеджмента.</i></p> | <p>тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p> |
| 3. | <p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</p> | <p>ОПК-2.1 Знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской деятельности</p> | <p>знать: основы организации и планирования деятельностью предприятия туристской сферы уметь: применять методы и приемы разработки управленческих решений, координации действий со всеми функциональными подразделениями объектов туристской сферы владеть: навыками мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p> | <p>Тема 3. <i>Функции планирования и организации.</i> Тема 4. <i>Миссия и цели деятельности туристского предприятия</i> Тема 5. <i>Мотивация как функция менеджмента</i> Тема 6. <i>Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма.</i> Тема 13. <i>Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.</i></p> | <p>тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| | | <p>ОПК-2.2 Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской деятельности</p> | <p>знать: виды управленческих решений и методы их разработки уметь: определять цели и задачи управления предприятий туристской сферы владеть: навыками разработки и реализации управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности</p> | <p>Тема 1. <i>Рыночная экономика и менеджмент.</i> <i>Предмет, цели и задачи курса.</i> Тема 9. <i>Характеристика методов управления гостиничного предприятия</i> Тема 11. <i>Организационная структура туристского предприятия.</i> Тема 12. <i>Проектирование организационной культуры туристского предприятия.</i></p> | <p>тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p> |
| | | <p>ОПК-2.3 Владеет навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской деятельности</p> | <p>знать: отечественный и международный опыт управления структурными подразделениями объектов туристской сферы уметь: использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации работы структурного подразделения туристского предприятия владеть: навыками осуществления мониторинга и контроля структурных подразделений и отдельных сотрудников</p> | <p>Тема 4. <i>Миссия и цели деятельности туристского предприятия</i> Тема 7. <i>Контроль как функция менеджмента.</i></p> | <p>тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p> |

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

Что предусматривает дисциплина как принцип менеджмента?

- Выполнение всеми работниками поставленных заданий;
- Четкое придерживание администрацией предприятия и его персоналом заключенного коллективного договора и контракта;
- Выполнение менеджерами поставленных заданий;
- Выполнение работниками аппарата управления поставленных заданий;

- e) Полное подчинение работников руководящему аппарату.
2. Что должны отражать современные принципы менеджмента?
- a) Основные закономерности управления;
 - b) Основные связи, которые складываются в системе;
 - c) Основные отношения, которые складываются в системе;
 - d) Основные свойства, связи и отношения управления, которые складываются в системе;
 - e) Обязательное наличие цели при управлении.
3. Что является основой управления какой-либо системы?
- a) Принципы, которые отражают рыночные условия хозяйствования;
 - b) Методы менеджмента;
 - c) Функции менеджмента;
 - d) Финансовые ресурсы;
 - e) Объект менеджмента.
4. Где по мнению отечественных и зарубежных специалистов менеджмента формировалась практика управления организацией?
- a) В Шумерии, Македонии, Риме, Киевской Руси;
 - b) В Киевской Руси;
 - c) В Риме и Шумерии;
 - d) В Шумерии и Македонии;
 - e) В Русской империи.
5. Подход, который требует принятия оптимального решения, которое зависит от соотношения взаимодействующих факторов - это:
- a) Ситуационный подход;
 - b) Системный подход;
 - c) Процессный подход;
 - d) Поведенческий подход;
 - e) Текущий подход.
6. Если управление рассматривает все процессы и явления в виде целостной системы, которая имеет новые качества и функции, которые отсутствуют у элементов, которые их составляют, то мы имеем дело с:
- a) Поведенческим подходом.
 - b) Процессным подходом;
 - c) Ситуационным подходом;
 - d) Системным подходом;
 - e) Текущим подходом.
7. Что является составляющим элементом управления?
- a) Маркетинг;
 - b) Менеджмент;
 - c) Экономические процессы;
 - d) Социально-экономические процессы;
 - e) Финансы.
8. Каким методам управления, организациями принадлежит ведущая роль в современных условиях?
- a) Экономическим;
 - b) Социально-психологическим;
 - c) Организационно-распорядительным;
 - d) Распорядительным;
 - e) Социально-экономическим.
9. К первичным потребностям относятся:
- a) Психологические;
 - b) Физиологические;

- с) Экономические;
 - d) Материальные;
 - e) Социальные.
10. Потребности бывают:
- a) Первичные и внутренние;
 - b) Внутренние и вторичные;
 - с) Первичные, вторичные, внутренние и внешние;
 - d) Внутренние и внешние;
 - e) Первичные и внешние.
11. Мотивация базируется на:
- a) Потребностях и самовыражении;
 - b) Потребностях и вознаграждениях;
 - с) Вознаграждениях и удовлетворении отдельных людей;
 - d) Удовлетворении всех людей;
 - e) Самовыражении и вознаграждениях.
12. Основной формой материального стимулирования персонала организации является:
- a) Премии;
 - b) Премии и ценные подарки;
 - с) Ценные подарки и зарплата;
 - d) Зарплата;
 - e) Премии и зарплата.
13. Что создает структуру управления организацией?
- a) Совокупность линейных органов управления;
 - b) Совокупность функциональных служб;
 - с) Совокупность линейных и функциональных служб (органов);
 - d) Совокупность органов управления;
 - e) Совокупность программно-целевых служб.
14. Анализ конкурентов организации проводится с целью:
- a) Определения их стратегии и сильных сторон;
 - b) Определения их целей и сильных сторон;
 - с) Определения их целей, стратегий, сильных и слабых сторон;
 - d) Определения стратегии;
 - e) Определения их целей и слабых сторон.
15. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:
- a) Достижимость, конкретность, ориентация во времени;
 - b) Достижимость и ориентация во времени;
 - с) Ориентация во времени и конкретность;
 - d) Достижимость.
 - e) Ориентация во времени.
16. Когда получил широкое распространение в экономической литературе термин «организация»?
- a) В 20-е годы XX столетия;
 - b) В 30-е годы XX столетия;
 - с) В 60-е годы XX столетия;
 - d) В 70-е годы XX столетия;
 - e) В 80-е годы XX столетия.
17. Целью планирования деятельности организации является
- a) Обоснование затрат.
 - b) Обоснование сроков.
 - с) Определение целей, сил и средств.
 - d) Обоснование численности работников.

18. Основное отличие открытой системы от закрытой заключается в
- Отсутствии упорядоченного взаимодействия между отдельными подсистемами.
 - Наличии взаимодействия отдельных подсистем с внешним миром.
 - Замкнутости элементов системы самих на себя.
 - Наличии взаимодействия с внешней средой.
19. Дайте определение понятию «управление».
- Подчинение субъекта объекту управления
 - Общие интересы объекта и субъекта управления
 - Подчинение объекта субъекту управления
 - Специфическое взаимодействие субъекта и объекта управления
20. Объясните значение понятия «процесс управления»
- Совокупность принципов управления
 - Группа менеджеров
 - Совокупность методов управления
 - Совокупность непрерывных, взаимосвязанных функций

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 5 | 85 -100% правильных ответов |
| 4 | 71-85% правильных ответов |
| 3 | 61-70% правильных ответов |
| 2 | 60% правильных ответов и ниже |

2. Вопросы для обсуждения (индивидуальное задание)

(пороговый уровень)

- Особенности общего управления предприятием сферы туризма.
- Опыт менеджмента индустрии туризма за рубежом.
- Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма.
- Стратегическое и тактическое планирование на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
- Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.
- Внешняя и внутренняя среда предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Факторы внешней и внутренней среды.
- Миссия предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
- Цели как конкретизация миссии предприятия.
- Тактические и стратегические цели деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
- Разработка миссии и целей деятельности туристского предприятия.
- Общая характеристика мотивации: потребности, мотивы, цели.
- Основные теории мотивации: содержательные и процессуальные теории мотивации.
- Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма.
- Разработка системы мотивации труда персонала туристского предприятия.
- Понятие контроля. Основные виды контроля и функции.
- Учет и контроль результатов труда работников предприятий сервиса и туризма.

- 17) Сущность и содержание методов управления. Классификация и характеристика наиболее известных методов управления гостиницей.
- 18) Методы организации выполнения принятия решений.
- 19) Понятие структуры управления туристским предприятием и элементы структуры управления: звенья, уровни, вертикальные и горизонтальные связи.
- 20) Понятие организационной структуры и виды организационных структур управления предприятия сервиса и туризма: их характеристика, преимущества и недостатки.
- 21) Технология и основные этапы проектирования организационной структуры предприятий сервиса и туризма.
- 22) Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сервиса и туризма. Функции коммуникаций.
- 23) Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи.
- 24) Виды эффективности управленческих процессов.
- 25) Оценка эффективности управления и эффективность управленческого решения.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«индивидуальное задание»**

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания |
|---------------------------------------|---|
| 5 | Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.) |
| 4 | Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.) |
| 3 | Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.) |
| 2 | Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.) |

**3. Разноуровневые задачи и задания
(базовый уровень)**

Задача 1

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание.

1.Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?

2.Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

3.Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Задача 2

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1.Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.

2.Охарактерицуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:

- место расположения
- уровень
- ассортимент
- стоимость услуг
- ценовая политика на средства размещения.

3.Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Задача 3

Компания «Х» — гостиница - один из ведущих игроков в гостиничном секторе рынка. В компании более ста сотрудников, средний срок работы в компании пять лет. Руководит компанией ее владелец Андрей Маралов, которому удалось собрать эффективную команду молодых, прогрессивных руководителей. Управление персоналом в отдельную службу не выделено, всеми вопросами, включая поиск, обучение, развитие персонала, занимаются руководители отделов. Каждому из них в начале года выделяется бюджет на обучение персонала. Выбор тренинговых компаний происходит по рекомендации друзей, коллег и знакомых. Особое место в компании занимает отдел продаж, в котором работают 26 человек. В его структуре несколько групп, каждая из которых занимается продажей своего гостиничного продукта. Уже два года отделом руководит Иван Коломенцев, работающий в компании шесть лет, обладающий авторитетом в компании. В том, что выручка компании за последние два года выросла на 30%, есть и его заслуга. Иван по-настоящему радуется о своем деле, при этом он достаточно демократичный руководитель, прибегающий к единовластию только в особых случаях. Перед тем, как принять решение, он часто спрашивает точку зрения своих сотрудников, давая им тем самым почувствовать себя причастными к развитию отдела. Ивану казалось, что он построил крепкий отдел продаж, внедрив систему внутреннего обучения новичков.

После его назначения руководителем отдела он сразу же, при поддержке директора компании, ввел Кейсы для анализа 45 новую систему бонусов, которая предполагает премирование сотрудников за их личные результаты и за результаты отдела в целом. К тому же Иван ввел систему распределения клиентов, которая заключается в закреплении каждого клиента за персональным менеджером: с клиентом велась кропотливая работа, выстраивались партнерские отношения. В случае отсутствия менеджера клиента его заказ принимал коллега и при первой же возможности передавал информацию менеджеру. Некоторое время назад в отделе начались проблемы. Все чаще стали звучать вопросы «Почему именно я должен отвечать на звонок «не моего» клиента? Почему я трачу на него силы, а выручка от этого клиента идет не в мой план, а в план того, кто отсутствовал? При этом, когда меня нет на месте, моего клиента не подхватывают, а просто говорят: «Перезвоните позже».

В итоге было решено создать новую систему бонусов, которая предполагает оплату любого усилия со стороны сотрудников. Тем не менее, атмосфера в отделе стала

прохладной, пропал дух взаимозаменяемости, который Иван всячески поддерживал в отделе все эти два года. Если раньше сотрудники проводили вместе время и после работы, спонтанно собираясь, например, в кино, то теперь это стало большой редкостью. Кроме того, в отделе стали образовываться коалиции, и столкновения их мнений происходило каждый раз на собраниях отделов. Порой казалось, что конфликты вспыхивали на пустом месте. Все чаще руководителю приходилось стучать «кулаком по столу» и принимать решения единолично, хотя это было совсем не в стиле компании...

После того, как Иван получил заявление об уходе от одного из самых успешных менеджеров Ольги Слепцовой стало понятно, что ситуация сама не разрешится и нужно срочно что-то делать...

Какие вы дадите рекомендации руководителю отдела продаж Ивану Коломенцеву?

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерии оценивания |
|---------------------------------------|---|
| 5 | Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями |
| 4 | Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы |
| 3 | Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач |
| 2 | Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала |

4. Практическое (прикладное) задание

(заключительный уровень)

В процессе изучения дисциплины "Управление туристской деятельностью" для овладения практическими навыками студенты работают с кейсами (ситуационными задачами).

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения.

Кейс – описание ситуации, которая возникает в процессе разработки, производства и обмена товаров и услуг. Ситуации, как правило, связаны с поведением покупателя, которое трудно предсказать или измерить, в таких кейсах нет ясного решения и достаточного количества информации. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание, статистические данные, а также мнения и суждения.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;
- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;
- не смешивайте предположения с фактами.

Анализ кейса должен осуществляться в определенной последовательности:

- 1 Выделение проблемы.
- 2 Поиск фактов по данной проблеме.
- 3 Рассмотрение альтернативных решений.
- 4 Выбор обоснованного решения.

Кейс-задание 1

В последние годы в мировой практике менеджмента особое внимание уделяется совершенствованию организационных структур управления предприятием. Это, естественно, поскольку имеет большое значение при организации менеджмента. Как известно, имеются различные типы организационных структур управления: линейная, функциональная, дивизионная, матричная.

Вопросы:

1. Какая организационная структура, по вашему мнению, является наиболее современной и эффективной
2. Какие организационные структуры больше подходят к современным экономическим условиям работы в России?
3. Если бы были назначены главным менеджером, в какую-либо фирму, какое организационное построение вы бы предпочли и почему?

Кейс-задание 2

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

Задание:

Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

1. Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии
2. Экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона
3. Психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.

Кейс-задание 3

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

Задание:

1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».
2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.
3. Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

Кейс-задание 4

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница

слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание:

1.Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
- б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.

2.Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Кейс-задание 5

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание:

1.Перечислите функции службы приема и размещения.

2.Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность
- особенности профессиональных качеств
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Кейс-задание 6

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание:

1.Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
- б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.

2.Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Кейс-задание 7

Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание:

1.Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.

2.Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.

3.Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

Кейс-задание 8

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то – интерпретирует. После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет

Задачу.

1.Дайте характеристику коммуникационного процесса.

2.Какие ответы необходимо дать спрашивающему?

3.Какими вопросами проверить точность восприятия информации?

Кейс-задание 9

Вы – служащий, службы приема и размещения клиентов в гостинице, и находитесь на ночном дежурстве. Где-то к полуночи в гостиницу возвращается гость из 203-го номера. Это приятного вида человек, но сейчас немножко выпивший. Он останавливается перед вами, чтобы получить ключ от своего номера. По всему видно, что ему хочется поговорить. «В вашем городе приятно», - говорит он. Вы отвечаете: «Да, это так». Гость продолжает: «Люди у вас очень приятные». У вас спешные служебные дела и вы хотите их закончить. С другой стороны, вы не хотите обидеть гостя. Напишите и поделитесь с Вашими коллегами, следующим: Что точно Вы скажите гостю? Какие невербальные (несловесные) сигналы будете использовать?

Кейс-задание 10

В гостиницу «Лазурный берег» **** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта. Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту.

Задание.

1. Выявите нарушения в действиях администратора.
2. Какие надо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации.
3. Какие разъяснения нужно дать клиенту.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания |
|---------------------------------------|---|
| 5 | Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач) |
| 4 | Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач) |
| 3 | Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач) |
| 2 | Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

- 1) Понятие и сущность менеджмента.
- 2) Особенности общего управления гостиничным предприятием.
- 3) Опыт менеджмента за рубежом.
- 4) Цикл менеджмента.
- 5) Понятие функции.
- 6) Виды и функции менеджмента гостиничных предприятий.
- 7) Содержание и виды планирования.
- 8) Стратегическое и тактическое планирование на предприятиях гостеприимства.
- 9) Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.
- 10) Внешняя и внутренняя среда гостиничных предприятий.
- 11) Факторы внешней и внутренней среды.
- 12) Функция организации.
- 13) Понятие миссии предприятия.

- 14) Требования к составлению миссии.
- 15) Миссия предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
- 16) Цели как конкретизация миссии предприятия.
- 17) Тактические и стратегические цели деятельности гостиничных предприятий.
- 18) Разработка миссии и целей деятельности гостиничного предприятия.
- 19) Общая характеристика мотивации: потребности, мотивы, цели.
- 20) Основные теории мотивации: содержательные и процессуальные теории мотивации.
- 21) Содержательные теории мотивации.
- 22) Система мотивации труда персонала индустрии гостеприимства.
- 23) Разработка системы мотивации труда персонала гостиничного предприятия.
- 24) Разработка системы мотивации.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «зачёт»

| Национальная шкала | Характеристика знания предмета и ответов |
|--------------------|--|
| зачтено | <p>Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.</p> |
| | <p>Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.</p> |
| | <p>Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.</p> |
| не зачтено | <p>Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы</p> |

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Понятие и сущность менеджмента.
2. Особенности общего управления предприятием сферы туризма.
3. Опыт менеджмента за рубежом.
4. Цикл менеджмента.
5. Виды и функции менеджмента туристских предприятий.
6. Содержание и виды планирования.
7. Стратегическое и тактическое планирование на предприятиях туризма.
8. Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.
9. Внешняя и внутренняя среда гостиничных предприятий. Факторы внешней и внутренней среды.
10. Функция организации.
11. Понятие миссии предприятия. Требования к составлению миссии.
12. Миссия предприятий сферы туризма.
13. Цели как конкретизация миссии предприятия.
14. Тактические и стратегические цели деятельности туристских предприятий.
15. Разработка миссии и целей деятельности туристского предприятия.
16. Общая характеристика мотивации: потребности, мотивы, цели.
17. Основные теории мотивации: содержательные и процессуальные теории мотивации.
18. Содержательные теории мотивации.
19. Система мотивации труда персонала индустрии туризма.
20. Разработка системы мотивации труда персонала туристского предприятия.
21. Разработка системы мотивации.
22. Понятие контроля. Основные виды контроля и функции.
23. Учет и контроль результатов труда работников туристских предприятий.
24. Сущность и содержание методов управления.
25. Классификация и характеристика наиболее известных методов управления туристским предприятием.
26. Методы организации выполнения принятия решений.
27. Понятие структуры управления туристского предприятия.
28. Элементы структуры управления: звенья, уровни, вертикальные и горизонтальные связи.
29. Факторы, влияющие на структуру управления.
30. Понятие организационной структуры и виды организационных структур управления предприятия туризма: их характеристика, преимущества и недостатки.
31. Технология проектирования организационной структуры туристских предприятий.
32. Основные этапы проектирования организационной структуры.
33. Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы туризма. Функции коммуникаций.
34. Соответствие качества услуг стандартам и нормам.
35. Методы измерения качества обслуживания.
36. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи.
37. Виды эффективности управленческих процессов.

38. Оценка эффективности управления и эффективность управленческого решения.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«Экзамен»

| Национальная шкала | Характеристика знания предмета и ответов |
|--------------------------|---|
| отлично (5) | Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. |
| хорошо (4) | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач. |
| удовлетворительно (3) | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах. |
| не удовлетворительно (2) | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы |

Лист изменений и дополнений

| № п/п | Виды дополнений и изменений | Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения | Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|--|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |