

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 29.02.2024 17:56:23
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.
Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

«Туризм»
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.О.25 «Менеджмент туристского предприятия»

43.03.02 Туризм
(код, наименование направления подготовки)

очная
(форма обучения)

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022 г.

Автор-составитель:

Д-р экон. наук, руководитель программы бакалавриата
«Туризм»

Морозова М.А.

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

РПД Б1.О.25 «Менеджмент туристского предприятия» одобрена на заседании кафедры
управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	7
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	13
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	20
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	23
7.1. Основная литература.....	23
7.2. Дополнительная литература.....	23
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	24
7.4. Интернет-ресурсы.....	25
7.5. Иные источники.....	25
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	26

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.О.25 «Менеджмент туристского предприятия» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2	Способен анализировать возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2	Способен демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.3	Способен осуществлять контроль деятельности подразделений объектов туристской сферы

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код компонента компетенции	Результаты обучения
УК-3.2	<p>на уровне знаний: знание основ концепций управления персоналом; сущности, задачи и принципы управления персоналом в предприятиях туризма; направлений развития персонала; рисков и их видов; способов минимизации рисков; стратегий развития организации; показателей экономической эффективности управления; понятия конфликта и его видов; способов разрешения конфликтных ситуаций.</p> <p>на уровне умений: умение выявлять варианты из многообразия методов управления персоналом; применять теоретические положения в управленческой деятельности; обобщать экономическую информацию; находить способы минимизации риска; находить пути выхода из конфликтных ситуаций.</p> <p>на уровне навыков: иметь навыки менеджера (осуществление коммуникаций, принятия управленческих решений, управление конфликтами и стрессами).</p>
УК-6.2	<p>на уровне знаний: пути самостоятельного изучения понятийно-терминологического аппарата науки; основные концепции и теории изучаемой дисциплины; составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию туристских организаций; особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности индустрии туризма и структура управления индустрии туризма; функции менеджмента; системы менеджмента в разных странах мира; понятие и признаки организации; цели и требования к целям туристского предприятия; содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; виды планов, методы их разработки и способы планирования; модель современного менеджера.</p>

	<p>на уровне умений: уметь в результате самообразования применять понятийно-категориальный аппарат науки; характеризовать основные концепции и теории дисциплины; анализировать подходы к управлению туристской индустрией; анализировать систему менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности турпродукту; описывать подходы к классификации туристских предприятий; описывать цели и требования к целям туристского предприятия; описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного менеджера.</p> <p>на уровне навыков: навыками самостоятельного применения в процессе самообразования понятийно-категориального аппарата науки; навыками характеристики основных концепции и теорий науки; навыками построения структуры управления туристской индустрией; навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира; навыками характеристики признаков предприятия; навыками характеристики особенностей и структуры туристского продукта; навыками классификации туристских предприятий; навыками характеристики целей и требований к целям туристского предприятия; навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии; навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования; характеризовать качества, присущие современному менеджеру.</p>
ОПК-2.3	<p>на уровне знаний: основы теории организации; теоретические основы управленческой деятельности; основы принятия управленческих решений.</p> <p>на уровне умений: основы организационного поведения; устанавливать цели, определять пути их достижения; выбирать альтернативные варианты решений.</p> <p>на уровне навыков: навыками организовывать деятельность малой группы; способностью воспринимать управленческие изменения; способностью оценивать ситуацию.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов/ 135 астр. часов на очной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах / в астроном. часах)
Общая трудоемкость	180/135
Контактная работа с преподавателем	64/48 2/1,5 – ч. консультация
Лекции	32/24
Практические занятия	32/24
Самостоятельная работа	78/58,5
Контроль	36/27
Формы текущего контроля	УО – устный опрос, РП – реферат с презентацией, Т – тестирование, ПЗ – практические задания
Форма промежуточной аттестации	экзамен

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.25 «Менеджмент туристского предприятия» входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной.

Целями освоения учебной дисциплины «Менеджмент туристского предприятия» являются овладение компетенциями и базовыми представлениями об основах менеджмента в туристской индустрии, принципами и функциями менеджмента в туристском предприятии, а также организации и методами реализации управленческой деятельности условиях рынка туристических услуг.

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины: Б1.О.26 «Сервисная деятельность в туризме», Б1.О.21 «Маркетинг в туризме».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: Б1.О.29 «Технологии продвижения и продаж туристских услуг», Б1.В.08 «Организация туристской деятельности».

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziiu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 2 курсе 3 семестре по очной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР*		
Тема 1	Теоретические основы менеджмента	34	8		8		18	УО
Тема 2	Управление туристским	36	8		8		20	РП

	комплексом							
Тема 3	Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса	36	8		8		20	ПЗ
Тема 4	Управление персоналом туристского предприятия	36	8		8		20	Т, РП
Промежуточная аттестация		36/27	Консультация – 2 / 1,5				экзамен	
Всего (академ. /астроном. часов):		180/135	32/24		32/24	2	78/58,5	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)¹;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)²;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)³;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)⁴;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*** УО – устный опрос, РП – реферат с презентацией, Т – тестирование, ПЗ – практические задания.*

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы менеджмента

Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления туристским предприятием. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента

Тема 2. Управление туристским комплексом

Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия. Факторы макросреды для туристского предприятий. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия предприятия туристского комплекса. Дерево целей организации туристского комплекса. Организация управления туристским комплексом.

Тема 3. Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса

¹ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

² См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

³ См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

⁴ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

Организационная структура туристского предприятия. Понятие структуры управления туристским предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Виды организационных структур управления туристским предприятием. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Формальные и неформальные связи. Понятие власти и ее основы. Лидерство. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Понятие стиля управления и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства.

Тема 4. Управление персоналом туристского предприятия

Мотивация. Теории мотивации. Потребности, вознаграждения и их виды. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях туризма. Сущность стимулирования, его виды. Понятие персонала туристского предприятия. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики. Суть процесса подбора персонала. Методы отбора претендентов. Адаптация и ее разновидности. Сущность профессионального развития персонала. Конфликты.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.25 «Менеджмент туристского предприятия» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Теоретические основы менеджмента	Устный опрос
Тема 2	Управление туристским комплексом	Реферат с презентацией
Тема 3	Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса	Практические задания
Тема 4	Управление персоналом туристского предприятия	Тестирование, реферат с презентацией

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме № 1

Примерные вопросы для устного опроса

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме:

1. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
2. Использование маркетинговых методов для оценки уровня качества обслуживания.
3. Системный подход к оценке и управлению качеством на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
4. Основные принципы построения организационных структур в гостиничном/ресторанном бизнесе.
5. Понятие гостиничного цикла. Организация процесса обслуживания в гостинице.
6. Служба приема и размещения в организационной структуре гостиничного предприятия: функции и значение.

Типовые оценочные материалы по теме № 3

Типовые варианты практических заданий

Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор.

1. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.
2. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.
3. Преимущества и недостатки каждого типа организационной структуры.
4. Определить наиболее распространенный тип организационной структуры в гостиничном/ресторанном бизнесе.
5. Создать проект организационной структуры гостиницы будущего.
6. Повести анализ уровня качества на 2-х предприятиях индустрии гостеприимства (на основе бенчмаркинга).
7. Составить план мероприятий по улучшению деятельности.
8. Кейс-стади: На основе исходных данных (несколько вариантов) рассчитать RevPAR, ADR и КИНФ гостиницы.
9. Составить прогноз основных показателей деятельности гостиницы с использованием программных продуктов.
10. Кейс-стади «Составление бюджета гостиницы».
11. Использование компьютерных/информационных технологий в финансовом менеджменте гостиничных/ресторанных предприятий.
12. Основные показатели доходного менеджмента.
13. Провести стоимостной анализ различных компьютерных/ информационных систем управления гостиничным предприятием и сделать выводы.
14. Определить возможности использования информационных/ компьютерных технологий в малом отеле.

Типовые оценочные материалы по теме № 2 и 4

Примерные темы рефератов

Проанализируйте, оцените, сравните и укажите свое отношение к затронутой теме.

1. Взаимодействие социально-экономических и организационно-технологических факторов управления.
2. Власть, партнерство и эффективность менеджмента
3. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере туризма.
4. Дифференциация и интеграция в системе менеджмента
5. Инновационный и креативный потенциал менеджмента.
6. Использование в управлении методов психологии.
7. История зарождения профессионального менеджмента.
8. Концепция антикризисного управления организацией.
9. Кризисы и цикличность в развитии организации.
10. Лидерство и стиль управления.
11. Методология и организация нововведений в менеджменте.
12. Механизм, система и технология управления качеством туристских услуг.
13. Модель современного менеджера.
14. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы туризма.
15. Особенности российского менеджмента.
16. Оценка и измерение эффективности менеджмента в туризме.
17. Роль информации в менеджменте организации.

18. Сравнительный анализ американского и западноевропейского менеджмента.
19. Сравнительный анализ американского и японского менеджмента.
20. Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента
21. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы туризма.
22. Типы вознаграждения и их влияние на мотивационное поведение человека.
23. Управление проектами в условиях современного менеджмента.
24. Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие.
25. Формирование и развитие этики менеджмента в туризме.

Типовые оценочные материалы по теме № 1-4

Примерные вопросы для проведения тестирования

Вопросы с выбором одного правильного ответа из общего числа предложенных.

- 1. Согласно канонам классического, американского, менеджмента, менеджеры, как правило...**
 - а. не могут являться владельцами акций предприятия, которым управляют
 - б. являются владельцами своих предприятий
 - в. работают по найму
 - г. являются владельцами контрольного пакета акций предприятия, которым управляют
- 2. Новое научное направление в менеджменте, выделившееся по результатам Хотторнского эксперимента, основано на том положении, что...**
 - а. человеческий фактор - основной элемент эффективности организации
 - б. работа по управлению - это определенная специальность
 - в. разработанные рабочие операции и хорошая заработная плата - залог повышения производительности труда
 - г. постоянное совершенствование технологических операций - залог эффективности организации
- 3. Первоначальное разделение управленческой деятельности на функции управления осуществлено...**
 - а. Элтоном Мэйо б. Линдаллом Урвиком
 - в. Робертом Оуэном г. Анри Файолем
- 4. Годом признания менеджмента как науки считается...**
 - а. 1911 г. б. 1903 г. в. 1885 г. г. 1893 г
- 5. С точки зрения теории и практики менеджмента организации по организационно-правовым формам делятся на юридические лица и...**
 - а. унитарные предприятия
 - б. физические лица
 - б. общественные организации
 - в. предприниматели без образования юридического лица
- 6. Логическая цепочка «вход - воздействие - выход - обратная связь - вход...» является отражением сути _____ подхода к управлению.**
 - а. административного б. ситуационного
 - в. системного г. синергетического
- 7. К основным видам методов управления не относятся _____ методы.**
 - а. административные б. экономические
 - в. неэкономические г. социально-психологические
- 8. Основной причиной формирования ситуационного менеджмента стало(-а) ...**
 - а. необходимость рационализации управления в крупных хозяйствующих субъектах

б. необходимость появления гибких, адаптирующихся к конкретным условиям потребностям, принципов менеджмента

в. резкое увеличение конкуренции на рынках производителей и потребителей продукции и услуг

г. бурное развитие научно-технического прогресса в странах Европы и Америки

9. Менеджмент в организации призван увязывать в единый непротиворечивый процесс удовлетворение потребностей клиента и ...

а. ожиданий работников б. целей работников

в. целей организации г. целей руководства

10. В теории менеджмента планирование, организация, контроль представляют собой _____ менеджмента.

а. функции б. школы

в. категории г. принципы

11. Согласно теории менеджмента организацию как открытую систему характеризуют...(несколько вариантов ответа)

а. способность адаптировать методы ведения бизнеса к изменяющимся условиям внешнего окружения

б. обмен ресурсами с внешней средой

в. сильное лидерство

г. правильный подбор персонала

12. Разновидностью текущего плана деятельности организации является...

а. план-проект б. годовой план

в. стратегический план г. инвестиционный план

13. Управленческая деятельность, заключающаяся в определении миссии и целей организации, называется термином...

а. «диагностика проблемы» б. «планирование»

в. «регулирование и координация» г. «инструктаж»

14. С точки зрения менеджмента декан в институте при условии наличия проректора по учебной работе находится...

а. в производственном подразделении б. на низшем уровне управления

в. на среднем уровне управления г. на высшем уровне управления

15. Функция менеджмента, имеющая целью сформировать управляющую и управляемую подсистемы, установить рациональные связи между ними, называется...

а. «организация» б. «проектирование»

в. «планирование» г. «контроль»

16. Горизонтальные связи в структуре управления организацией являются одноуровневыми и носят характер...

а. согласования б. доверия в. кооперации

г. взаимного подчинения

17. Теории мотивации в менеджменте основываются на использовании понятия о ...

а. полномочиях б. делегировании полномочий

в. ответственности г. потребностях

18. Теории содержания мотивации объясняют ...

а. путь достижения цели

б. как человек делает свой выбор в той или иной ситуации

в. возможность для человека более широкого взаимодействия с другими

г. что инициирует деятельность человека изнутри

19. Контроль как функция управления предполагает... (несколько вариантов ответа)

а. оценку и анализ эффективности результатов работы организации

- б. стимулирование труда работников
- в. формирование рациональных информационных потоков
- г. корректировку решений

20. Проблема эффективности управленческих решений в менеджменте является составной частью проблемы использования управленческого ...

- а. времени б. персонала
- в. потенциала г. труда

21. В теории менеджмента внутренними каналами информации в организации не являются...

- а. глобальные информационные сети
- б. приказы, распоряжения, дирекции
- в. неформальные коммуникации
- г. информация между подразделениями организации

22. На практике под термином «лидерство» чаще всего подразумевают _____ лидерство.

- а. деструктивное б. конструктивное
- в. неформальное г. формальное

23. Согласно теории менеджмента руководитель, придерживающийся авторитарного стиля управления, использует власть, основанную на... (несколько вариантов ответа)

- а. принуждении б. компромиссе
- в. убеждении г. вознаграждении

24. План работы менеджера на следующий рабочий день с точки зрения теории менеджмента рекомендуется составлять ...

- а. в обеденный перерыв б. в конце рабочего дня
- в. в первой половине рабочего дня
- г. в любое свободное время в течение рабочего дня

25. Под самоменеджментом традиционно понимаются (ется) ...

- а. построение деловой карьеры
- б. проектирование рабочего времени
- в. усилия менеджера по совершенствованию своей деятельности
- г. фейсбилдинг

26. Менеджмент в организации призван увязывать в единый непротиворечивый процесс удовлетворение потребностей клиента и ...

- а. ожиданий работников б. целей работников
- в. целей организации г. целей руководства

27. К функциям корпоративной культуры в менеджменте относят... (несколько вариантов ответа)

- а. правильное распределение вознаграждений
- б. формирование благоприятного психологического климата в организации
- в. создание благоприятного имиджа компании
- г. духовное развитие персонала организации

28. С точки зрения теории менеджмента основной целью кадровой службы в организации на этапе становления является...

- а. объективная оценка результатов деятельности каждого работника
- б. осуществление прав и гарантий социальной защиты для каждого работника
- в. формирование кадрового состава, разработка системы принципов кадровой работы
- г. обучение руководителей, специалистов, рабочих

29. _____ менеджмент предусматривает разработку и реализацию философии организации, ее предпринимательской политики, определение конкурентной ниши.

- а. стратегический б. нормативный
в. оперативный г. функциональный

30. План целенаправленного изменения или создания новой технической или социально-экономической системы в инновационном менеджменте называется термином ...

- а. «задел» б. «проект»
в. «внедрение» г. «прогресс»

31. Государственное регулирование внешнеэкономической деятельности организаций страны в первую очередь определяется ее...

- а. интересами на политической арене
б. таможенной политикой
в. внешнеторговой политикой
г. хозяйственным законодательством

32. К тарифным методам государственного регулирования внешней торговли относится ...

- а. государственная система размещения заказов
б. налоговые льготы
в. таможенная пошлина
г. государственные субсидии

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Показатели Оценки	Критерии Оценки
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> • Корректность и полнота ответов 	<p>Сложный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов</p> <p>Обычный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p>Простой вопрос: Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 16 баллов; 76 - 90% – 18 баллов; 91 - 100% – 20 баллов.
Практическое задание	<ul style="list-style-type: none"> • правильность решения; • корректность выводов • обоснованность решений 	баллы начисляются от 1 до 3 в зависимости от сложности задачи/вопроса (не более 38 баллов за семестр)
Реферат	<ul style="list-style-type: none"> • актуальность проблемы и темы 	<ul style="list-style-type: none"> • новизна проблемы max - 5 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> • полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы • умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал • грамотность и культура изложения 	<ul style="list-style-type: none"> • степень раскрытия сущности проблемы max - 5 баллов • обоснованность выбора источников max. – 5 баллов • соблюдение требований к оформлению. max - 2 баллов
--	--	--

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен проводится с применением метода (средства) устные ответы на вопросы билета и практическое задание.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
<p>УК-3.2: Способен анализировать возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата</p>	<p>Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата</p> <p>Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат</p>	<p>Демонстрирует осмысление полученных теоретических основ и применяет их в практической деятельности.</p> <p>Адекватно оценивает социальную общность и ее социально-психологические характеристики.</p>
<p>УК-6.2: Способен демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории</p>	<p>Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, саморазвития и самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности</p> <p>Умеет демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать</p>	<p>Свободно владеет и умеет самостоятельно находить необходимые источники информации; сформулировать личные цели обучения; применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности.</p>

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
	<p>обучение по выбранной траектории</p> <p>Владеет навыками рационального распределения временных ресурсов, построения индивидуальной траектории саморазвития и самообразования в течение всей жизни</p> <p>Определяет эффективные пути личностного и профессионального саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	
<p>ОПК-2.3:</p> <p>Способен осуществлять контроль деятельности подразделений объектов туристской сферы</p>	<p>Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы (владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций)</p> <p>Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p> <p>Осуществляет контроль деятельности подразделений объектов туристской сферы</p>	<p>Свободно владеет навыками самоорганизации и организации выполнения поручений; навыками принятия организационно-управленческих решений.</p>

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые вопросы к экзамену

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1 Проанализируйте сущность и содержание понятия «менеджмент», раскройте содержание данного понятия. Опишите виды и функции менеджмента.

2 Раскройте роль менеджеров в организации. Проанализируйте требования к профессиональной компетенции менеджеров. Составьте список квалификационных требований для менеджеров туристской организации.

3 Раскройте понятие, классифицируйте и охарактеризуйте методы управления в менеджменте.

4 Проведите сравнительный анализ американской, западноевропейской и японской системы менеджмента. Охарактеризуйте систему менеджмента, свойственную российским предприятиям.

5 Раскройте понятие и охарактеризуйте признаки организации как объекта управления. Проанализируйте особенности индустрии туризма как объекта управления

6 Дайте характеристику особенностей турпродукта, раскройте его структуру

7 Охарактеризуйте подходы к классификации туристских организаций. Выделите классификационные признаки и классификационные группы.

8 Дайте характеристику типов туристов. Раскройте и проанализируйте понятие «туристское предложение».

9 Охарактеризуйте классификацию целей туристского предприятия. Раскройте требования к целям

10 Проанализируйте организацию управления туристским комплексом за рубежом и в России

11 Дайте характеристику концепции жизненного цикла организации. Рассмотрите концепцию применительно к конкретному предприятию сферы туризма.

12 Раскройте понятие организационной структуры управления, ее основные элементы. Охарактеризуйте факторы, влияющие на конкретную структуру управления.

13 Дайте характеристику иерархических организационных структур управления.

14 Дайте характеристику органических организационных структур управления.

15 Охарактеризуйте формальную и неформальную организации, раскройте особенности управление ими.

16 Охарактеризуйте содержание, виды и принципы планирования.

17 Дайте характеристику процесса планирования и видов планов.

18 Охарактеризуйте методы разработки планов.

19 Раскройте и дайте характеристику способам планирования.

20 Дайте сравнительную характеристику стратегического и текущего планирования.

21 Охарактеризуйте понятие управленческого решения и его особенности. Опишите подходы к принятию решения.

22 Дайте характеристику видов управленческих решений.

23 Охарактеризуйте процесс и методы принятия управленческих решений.

24 Опишите, что понимают под внешней средой туристского бизнеса. Дайте характеристику факторов внешней среды туристского предприятия.

25 Охарактеризуйте внутреннюю среду туристского бизнеса. Проанализируйте факторы внутренней среды.

26 Охарактеризуйте модель современного менеджера. Раскройте черты, присущие современному менеджеру в индустрии туризма.

27 Раскройте понятие «власть», охарактеризуйте основы власти, баланс власти. Сравните виды власти руководителя предприятия.

28 Дайте характеристику личному влиянию, опишите виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.

29 Раскройте содержание понятий «лидерство» и «авторитет менеджера». Опишите виды лидеров.

30 Проанализируйте содержание работы руководителя. Опишите понятие стиля руководства, охарактеризуйте факторы его формирования и развития.

31 Дайте характеристику «одномерных» стилей управления.

32 Охарактеризуйте «многомерные» стили управления на предприятии.

33 Раскройте смысл понятия «мотивация». Опишите, что понимают под потребностью, вознаграждением, охарактеризуйте их виды.

34 Раскройте содержание первоначальных концепций мотивации, сравните эти концепции.

35 Охарактеризуйте содержательные теории мотивации. Сравните их между собой.

36 Проанализируйте процессуальные теории мотивации.

37 Охарактеризуйте систему мотивации труда туристского предприятия. Предложите методы стимулирования персонала туристского предприятия.

38 Раскройте понятие, функции и концепция управления персоналом. Охарактеризуйте функции кадровой службы. Раскройте содержание должностных инструкций и положений о структурных подразделениях.

39 Раскройте подходы к разработке кадровой политики. Охарактеризуйте деятельность туристского предприятия, направленную на профессиональное развитие персонала.

40 Опишите способы подбора персонала. Раскройте способы оценки и приема на работу сотрудников.

41 Опишите подходы к расстановке персонала. Охарактеризуйте способы адаптации работника.

42 Раскройте понятие, значение и классификация коммуникаций. Охарактеризуйте виды коммуникаций туристского предприятия.

43 Проанализируйте способы коммуникации и коммуникационные барьеры на предприятии.

44 Опишите понятия контроль и контроллинг на предприятиях сферы туризма. Перечислите элементы системы контроля туристского предприятия.

45 Раскройте понятие риска, его основные элементы. Дайте характеристику риск-менеджмента.

46 Классификация рисков. Понятие и виды предпринимательского риска в индустрии туризма и гостеприимства.

47 Охарактеризуйте основные причины предпринимательских рисков в индустрии туризма и гостеприимства. Проанализируйте факторы, влияющие на уровень предпринимательского риска.

48 Опишите основные методы снижения экономического риска на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства и их характеристика.

49 Перечислите и охарактеризуйте этапы процесса управления риском.

50 Проанализируйте природу и функции конфликта.

51 Опишите конфликты с туристами, раскройте причины возникновения, методы преодоления.

52 Охарактеризуйте конфликты между туроператором и его деловыми партнерами (поставщиками) и агентами.

53 Опишите суть конфликтов в организации и управление ими. Раскройте процесс развития конфликта.

54 Опишите природу и причины стресса. Раскройте способы снижения стресса на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

Примерное практическое задание

Подберите каждому указанному принципу его содержание (цифра-буква).

1. Принцип контроля
2. Принцип принятия решения
3. Принцип мотивации
4. Принцип гибкости
5. Принцип коммуникаций
6. Принцип консенсуса
 - а) использование активных движущих сил (экономических, психологических и др.), ведущих к достижению целей фирмы и работников.
 - б) включение в организацию механизмов, устройств и факторов внешнего окружения, которые должны помочь предугадывать и реагировать на них.
 - в) правила эффективного осуществления, имеющие характер практических рекомендаций.
 - г) требования, регламентирующие процесс их разработки и выбора
 - д) демократизация управления на предприятии, широкое развитие инициативы сотрудников, политика уважения к человеку, которые приводят к формированию самостоятельных взглядов

е) состоит в поддержании связанности всех элементов менеджмента, которая обеспечивается путем обмена информацией между ними.

Оценочные средства (формы промежуточного контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Экзамен	<p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p> <p>В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс).</p> <p>Вопросы - по 10 баллов каждый</p>	<p>8-10 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.</p> <p>4-7 получены стандартные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, , однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p>1-3 балла – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета</p> <p>0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.</p>
	Ситуационная задача (кейс)-	8-10 – нестандартное (многоплановое) решение

	10 баллов	задачи 4-7 – стандартное решение задачи 1-3- задача решена с некоторыми неточностями 0-решение неверное или отсутствует
--	-----------	---

Шкала оценивания.

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:
30 баллов - на промежуточную аттестацию
50 баллов - на работу на семинарских занятиях
20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (E) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

Оценка «отлично» выставляется, когда: – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Консультация к экзамену пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Методические рекомендации

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определённую тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Практические задания являются необходимым звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания (кейса): качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе), качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описаном в практическом задании (кейсе).

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Краткие методические указания по написанию реферата

Реферат является самостоятельной практической работой студента. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе

изучения дисциплины. Данный вид работы индивидуален и самостоятелен. Не допускается прямое заимствование материалов из каких-либо источников без ссылок на них.

Текст работы должен быть написан литературным языком в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа объемом от 10 до 15 стр. выполняется в формате А4. Шрифт – Times New Roman, для заголовков допускается использование шрифта Arial. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

Инструкция по выполнению тестового задания

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать материал, необходимо понять его логику. Подготовке способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам».

Методические рекомендации по практическим заданиям

При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

Вопросы для контроля и самоконтроля.

1. Понятие менеджера и менеджмента.
2. Ролевые установки управленческого персонала.
3. Навыки управления.
4. Управление в различных и изменяющихся условиях.
5. Деятельность управленческого персонала гостиничного предприятия.
6. Национальные особенности менеджмента в разных странах мира.
7. Научная организация управления. Этапы развития научной мысли в управлении.
8. Школа общего административного управления.
9. Анри Файоль. Макс Вебер. Ральф С. Дэвис. Количественный подход.
10. Организационная культура на гостиничном предприятии.
11. Современные направления развития гостиничного бизнеса.
12. Составные элементы гостиничного продукта.
13. Этапы становления международных гостиничных цепей.
14. Внешняя среда гостиничного предприятия.
15. Этика менеджмента на сервисных предприятиях.
16. Процесс принятия решений. Характер процесса принятия решений
17. Суть планирования. Типы планов.
18. Ситуативные факторы в планировании. Критика формального планирования.
19. Процесс стратегического менеджмента.
20. Стратегические схемы корпоративного уровня в гостиничных цепях.
21. Суть понятий организационной структуры управления организации.
22. Характеристика организационных структур управления.
23. Технологии, средства коммуникации и организационная структура.
24. Процесс менеджмента персонала гостиничного предприятия.
25. Планирование персонала гостиничного предприятия.
26. Подбор персонала и сокращение штата гостиничного предприятия.
27. Отбор. Адаптация. Обучения персонала. Карьерный рост.
28. Суть мотивации. Система мотивации гостиничного предприятия мотивации.
29. Современные проблемы мотивации персонала гостиничных предприятий.
30. Менеджеры и лидеры. Современные тенденции руководства и лидерства
31. Суть контроля. Важность контроля. Процесс контроля.
32. Характеристики эффективной системы контроля гостиничного предприятия.
33. Операционный менеджмент и процесс преобразования гостиничного предприятия.
34. Планирование производственных операций гостиничного предприятия. Контроль производственных операций гостиничного предприятия.
35. Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7.1. Основная литература.

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491320>
2. Мотышина, Марина Станиславовна. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под ред. М. С. Мотышиной. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2021. - 282 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-475046>.
3. Пищулов, Виктор Михайлович. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. - 3-е издание, переработанное и дополненное. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 284 с. : ил. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=375606>.
4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492676>
5. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492678>
6. 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. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491576>

7.2. Дополнительная литература.

1. Зайцева, Н. А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Форум, 2011. - 168 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-91134-491-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/260449>
2. Зайцева, Н. А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с. (Бакалавриат). ISBN 978-5-98281-231-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/424026>
3. Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-006294-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/369961>
4. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 448 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0020-0 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/389982>

5. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-105674-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1004410>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Баумгартен, Леонид Владимирович. Стратегический менеджмент в туризме [Текст] : практикум / Л. В. Баумгартен. - М. : Аспект Пресс, 2006. - 176 с.
2. Вестник Национальной академии туризма [Текст] : научный журнал / учредитель : некоммерческое партнерство «Национальная академия туризма»; изд. : «Балтийская академия туризма и предпринимательства». – 2006 - . – Санкт -Петербург, 2016 - Ежекварт. – ISSN 2073-0624.
3. Известия Юго-Западного государственного университета. Серия Экономика. Социология. Менеджмент [Текст] : научный рецензируемый журнал / учредитель : ФГБОУ ВПО «Юго-Западный государственный университет». – 2011 - . – Курск, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 2223-1552.
4. Кабушкин, Н. И. Менеджмент туризма [Текст] : учебник / Н. И. Кабушкин. - 6 -е изд., стер. - Минск : Новое знание, 2006. - 408 с.
5. Ключников, А.В. Менеджмент туризма : учебник / А.В. Ключников ; Российская международная академия туризма. - Москва : , 2009. - 228 с.
6. Косолапов, Александр Борисович. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - 4 -е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2008. - 200 с.
7. Менеджмент в России и за рубежом [Текст] : [научный журнал] / [учредитель : ООО «Финпресс»]. – 1997 - . – Москва, 2017 - . – 6 раз в год. – ISSN 1028-5857.
8. Пироженко, Н.Т. Риск -менеджмент в туризме : учебное пособие / Н.Т. Пироженко. - Москва : Креативная экономика, 2012. - 192 с.
9. Саак, Андрей Эрнестович. Менеджмент в социально - культурном сервисе и туризме [Текст] : учебное пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. : Питер, 2008. - 512 с.
10. Скобкин, Сергей Сергеевич. Менеджмент в туризме [Текст] : учебное пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2009. - 447 с.
11. Туризм: право и экономика [Текст] : федеральный научно-практический журнал / учредитель : Издательская группа «Юрист». – 2003 - . – Москва, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 1813-1212.
12. Туристический бизнес [Текст] : туристический бизнес для профессионалов / учредитель : ООО «Турбизнес»; изд. : ООО ИД «Турбизнес». – 1997 - . – Москва, 2016 - . – Ежемес.

7.3. Нормативные правовые документы.

Не предусмотрено.

7.4. Интернет-ресурсы.

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» <https://znanium.com/catalog/books/theme>

- Электронная библиотечная система «Юрайт» <https://urait.ru/>
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные источники.

1. EcoUniver [Электронный ресурс] : экономический портал. – Режим доступа: www.ecouniver.com
2. Экономика и управление на предприятиях [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>
3. Электронная библиотека экономической и деловой литературы [Электронный ресурс] : портал // AUP.Ru. Административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/library>

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, STATISTIKA,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.