

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ РД
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РД «АГРАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Код и наименование специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство»

входящей в состав УГС 43.00.00.Сервис и туризм

Квалификация выпускника: - Специалист по туризму и гостеприимству.

2024г.

ОДОБРЕНО

методической комиссией

Социал. - экон.

Протокол № 90 от « 22 » 05 2024 г.

Председатель МК

Г.А. Мирзаханов

УТВЕРЖДАЮ

зам. директора по УР

И.Т. Курбанов

« 30 » 05 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство»,

с учетом примерной программы утвержденного протоколом Федерального учебно-методического объединения по УГПС 43.00.00: от 03.10.2023 № 10 (Зарег. в государственном реестре примерных образовательных программ за №_125 Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-424 от 17.10.2023)

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение РД «Аграрный колледж»

Разработчики:

Мирзаханов Г.А. - преподаватель ГБПОУ РД «Аграрный колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09	Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	32
в т.ч. в форме практической подготовки	6
в т. ч.:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	6
<i>Самостоятельная работа</i>	6
Промежуточная аттестация ДЗ	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч ¹		Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
		3	Обязат. часть ОП	
1	2	3	Обязат. часть ОП	4
		Обязат. часть ОП с учетом интенсификации 40%	Обязат. часть ОП	
		32/6	62/60	
Раздел 1. Введение в дисциплину		30		
Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	Содержание учебного материала	4		ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09
	Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории			
	История развития менеджмента			
	Развитие туризма и сферы гостеприимства в России			
	Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления			
Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	Содержание учебного материала	4		ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09
	Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.			
	Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства			
	Основные задачи турагента и туроператора.			
	В том числе практических и лабораторных занятий	2		
	Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг			
	Самостоятельная работа обучающихся	2		
Тема 3. Функции,	Содержание учебного материала	6		ОК 01-02

принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.			ОК 04-05 ОК 09
	Функции и принципы управления. Классификация принципов управления			
	Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления			
	Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства			
	В том числе практических и лабораторных занятий	2		
	Решение ситуационных задач			
	Самостоятельная работа обучающихся	2		
Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	4		ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09
и	Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве			
	Экономическая эффективность			
	В том числе практических и лабораторных занятий	2		
	Выполнение тестовых заданий			
	Самостоятельная работа обучающихся	2		
Промежуточная аттестация		2		
Всего:		32	62	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Оснащение:

посадочные места по количеству обучающихся,

доска учебная,

дидактические пособия,

видеофильмы по различным темам,

рабочее место преподавателя,

экран, проектор,

магнитная доска,

комплект учебного и наглядного материала по всем темам программы.

Комплекты для индивидуальной и групповой работы по основным темам программы

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

2. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

3. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: Сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	<p>Знание: Основных черт современного менеджмента; Внешней и внутренней среды организации; Функций менеджмента; Системы методов управления; Особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности;</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; - решение ситуационных задач; Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: - письменных/ устных ответов, - тестирования.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; Формировать организационные структуры управления; Учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	<p>Умение: Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; Формировать организационные структуры управления; Учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине

Общие положения

Комплект контрольно-измерительных материалов предназначен для проверки результатов освоения дисциплины «*Менеджмент в туризме и гостеприимстве*», входящей в профессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части овладения следующими знаниями, умениями, компетенциями:

Знать:

- 3.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента;
- 3.2. процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- 3.4. систему методов управления;
- 3.5. стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;
- 3.6. особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

Уметь:

- У.1. Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;
- У.2. формировать организационные структуры управления;
- У.3. учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

Комплект контрольно-измерительных материалов позволяет также оценивать:

Освоение части общих компетенций (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее

достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

Виды контроля по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» Таблица 1.

Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
Код, наименование

Виды контроля	Семестры		
	3 семестр	___ семестр	___ семестр
Входной контроль	X	-	-
Текущий контроль	X	-	-
Промежуточная аттестация	ДЗ	-	-

Контрольиоценкаосвоенияучебнойдисциплиныпотемам(разделам),видамконтроля

Элемент учебнойдисциплины	Видыконтроля					
	Входнойконтроль		Текущийконтроль		Промежуточнаяаттестация	
	Формаконтроля	ПроверяемыеЗ, У,ОК,ПК	Формаконтроля	ПроверяемыеЗ, У,ОК,ПК	Формаконтроля	ПроверяемыеЗ, У,ОК,ПК
Введение	Не предусмотрен					
Тема1.Особенности туризма игостеприимствакак объектауправления			Тест,практическая работа	З-1,2, 4 У-1, 2, ЗОК-5		
Тема2.Системаи структурауправленияту ризмом игостеприимством			Практическая работа	З-1,2, 4, 5 У-1, 2, ЗОК-5		
Тема 3. Функции, принципы и методы менеджментавтуризме игостеприимстве			Собеседование	З-1,2,3,4,5 У-1,2, 3 ОК-5		
Тема4.Эффективность менеджментатуризмаи гостеприимства			Тест,практическая работа	З-1-6 У-1,2, 3 ОК-5	ДЗ	З-1-6 У-1-3 ОК2,3,4,5,6

2.1 Входной контроль по учебной дисциплине не предусмотрен

Все контрольно-измерительные материалы (КИМ) входного контроля по учебной дисциплине *Менеджмент в туризме и гостеприимстве* представлены в приложении 1.

Текущий контроль по учебной дисциплине *Менеджмент в туризме и гостеприимстве*

Текущий контроль знаний, умений и компетенций обучающихся предусматривает решение следующих задач:

- оценка качества освоения обучающимися образовательной программы;
- аттестация обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей образовательной программы;
- широкое использование современных контрольно-оценочных технологий;
- организация самостоятельной работы студентов с учетом их индивидуальных способностей;
- поддержание постоянной обратной связи и принятие оптимальных решений в управлении качеством обучения студентов на уровне преподавателя, предметной кафедры и колледжа.

Текущий контроль организован так, чтобы каждый студент за учебный месяц имел не менее двух оценок. В конце семестра у каждого студента должна быть аттестация по каждому учебному месяцу, что позволит достаточно объективно оценить знания по пройденному материалу.

Все контрольно-измерительные материалы текущего контроля по учебной дисциплине *Менеджмент в туризме и гостеприимстве* представлены в приложении 2.

2.3. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине *Менеджмент в туризме и гостеприимстве*

Промежуточная аттестация оценивает результаты учебной деятельности студента за семестр.

Основными формами промежуточной аттестации по учебной дисциплине являются дифференцированный зачет

Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта

управления 1. Целью контроля является

- a) проверка выполнения плана
- b) сбор статистических сведений
- c) усиление независимости подчиненных
- d) обеспечение руководства информацией для корректировки плана
- e) сбор статистических сведений и проверка плана

2. Рынок покупателя определяет ситуацию, когда на рынке отмечается...

- a) большое число потребителей
- b) превышение предложения над спросом
- c) превышение спроса над предложением
- d) все ответы верны

- е) правильного ответа нет
3. Сущность контроля как функции менеджмента является...
- учет, количественная и престижная оценка результатов работы
 - определение целей и показателей эффективности деятельности
 - учет, качественная и финансовая оценка результатов работы
 - постоянный процесс, обеспечивающий достижение целей организации путем обнаружения проблем
 - постоянный процесс согласования направлений деятельности подразделений организации
4. Основные функции управления)
- планирование, контроль
 - планирование, организация, мотивация, контроль
 - организация, мотивация, контроль
 - планирование, контроль, премия
5. На выбор потребителя влияют:
- пожелания и интересы потребителя;
 - цена товара и уровень дохода;
 - пожелания и интересы потребителя; цена товара и уровень дохода.
 - пожелания и интересы производителя;
 - пожелания потребителя и производителя
6. Из ниже перечисленных функций управления кообщимотносятся...
- контроль
 - информирование
 - принятие решений
 - предоставление услуги
 - управление
7. В системе управления контроль выполняет функции...
- административную
 - диагностическую
 - корректирующую
 - финансовую
 - управленческую
8. Выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правильный – это:
- решение, основанное на суждении.
 - интуитивное решение.
 - рациональное решение.
 - профессиональное решение.
 - все ответы верны.
9. К общим функциям менеджмента, характеризующим содержание управленческого труда, относятся ...
- планирование, контроль
 - планирование, организация производства, реализация товаров
 - подготовка производства, оперативное управление, координация
 - распорядительство, организация, достижение цели.
 - управление, достижение цели, реализация товаров
10. К источникам информации о среде организации относятся:
- личный опыт;
 - статистические данные и бухгалтерская отчетность;
 - нижестоящие менеджеры и работники фирмы;

- d) общий стаж
 e) все перечисленное верно.
11. Основные функции управления а) планирование, контроль
 б) планирование, организация, мотивация, контроль+
 в) организация, мотивация
 г) организация, мотивация, контроль
 д) планирование, контроль, премия
12. Косновным видам контроля по стадиям осуществления относятся...
 а) предварительный
 б) целенаправленный
 в) финансовый
 г) фактический
 д) правильного ответа нет
13. Как называется вид деятельности, когда человек старается повторить ту деятельность, при которой была удовлетворена потребность?
 а) результативность;
 б) закон удовлетворения потребности;
 в) закон повторения;
 г) закон удовлетворения;
 д) закон результата.
14. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители... а) среднего уровня
 б) низшего уровня
 в) высшего, среднего и низшего уровня
 г) высшего уровня
 д) все ответы верны
15. Какие вы знаете основные факторы эффективности решения менеджера?
 а) степень принятия решения людьми;
 б) качество решения связанное;
 в) количество решений;
 г) содержание пунктов 1,3;
 д) содержание пунктов 1,2.
16. Из ниже перечисленных функций управления какой относится...
 а) контроль
 б) информирование
 в) принятие решений
 г) предоставление услуги
 д) управление
17. С помощью чего удовлетворяются потребности? а) ценность;
 б) достоинство; в) результат;
 г) мотив;
 д) все вышеперечисленное.
18. Поведение, ориентированное на контроль—это
 а) то, что хочет увидеть руководство при проверке деятельности подчиненных
 б) ориентирование на заниженные цели
 в) использование того, что контролеры не знают досконально деятельности подчиненных

ных сотрудников

- d) ориентирование на повышенные цели
- e) ориентирование на повышение прибыли

19. Какими по своей природе являются вторичные потребности? а) генетическими;

- b) врожденными;
- c) физиологическими;
- d) психологическими;
- e) умственными

20. Как называется ощущение недостатка в чем-либо, имеющее определенную направленность?

- a) потребность;
- b) недостаточность;
- c) побуждение;
- d) неудовлетворенность;
- e) побуждаемость.

21. Определите главные роли менеджера:

- a) обеспечение и проектирование;
- b) разработка стратегии и представительская роль;
- c) информационная роль и руководство;
- d) ответственность, контроль и руководство;
- e) роль по принятию решения, информационная роль, роль руководителя.

22. С помощью чего удовлетворяются потребности?

- a) ценность;
- b) достоинство;
- c) результат;
- d) мотив;
- e) все вышеперечисленное.

23. Когда применяется процессный менеджмент?

- a) когда необходимость в принятии решений возникает в случайные моменты времени;
- b) для решения проблем, имеющих известный цикл;
- c) при решении крупных проблем, когда установить дату следующего решения по этой проблеме невозможно;
- d) при прогнозировании оценки направления и скорости изменения параметров объекта управления;
- e) при применении определенных управляющих воздействий.

24. К мотивам трудовой деятельности не относятся мотивы...

- a) безопасности
- b) подчинения
- c) приобретения
- d) сопротивления
- e) все ответы верны

25. Определите набор способностей менеджера

- a) концептуальность, оперативность;
- b) способность к административным решениям и аналитичность;
- c) коммуникационность, коммуникабельность, обладание определенным уровнем знаний;
- d) содержание пунктов 1, 2, 3;
- e) содержание пунктов 2 и 3.

Критерии оценки

отметка «отлично» - правильные ответы 80-100%;

«хорошо»-70-75%;
«удовлетворительно»-50-65%;
«неудовлетворительно»-49%и ниже.

Практические задания и ситуации для обсуждения

1. Почему необходимо управление?
2. Раскройте суть управленческого труда.
3. Опишите уровни управления. Какие характерны роли для каждого уровня?
4. Как вы понимаете словосочетание «эффективное управление»?
5. Менеджмент, маркетинг как основные элементы современных управленческих технологий. Поясните, как вы понимаете. Приведите примеры.
6. Приведите примеры нескольких организаций, показывающих, что они и результаты, и эффективны.
7. Приведите пример, что не существует «правильного» способа управления
8. Приведите пример, предпринимателя, менеджера и предпринимчивой организации.
9. Перечислите роли, выполняющие в организации руководители низового, среднего и высшего звеньев управления.

Критерии оценки:

«отлично» выставляется, если обучающийся демонстрирует полные и точные знания, раскрывает определения, последователен в изложении материала, может ответить на уточняющий вопрос;

«хорошо» выставляется, если обучающийся демонстрирует определенные знания, раскрывает определения, последователен в изложении материала, может ответить на уточняющий вопрос;

«удовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает основных определений, не последователен в изложении материала, не обладает определенной системой знаний.

Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством

Практические задания и ситуации для обсуждения

1. Понятие и признаки организации.
2. Дайте характеристику финансовым, материально-техническим, людским, кадровым, технологическим, информационным, временным ресурсам. Приведите примеры их использования в туристских организациях.
3. Охарактеризуйте систему туризма. Чем отличаются открытые системы от закрытых? Приведите примеры. Сравните их жизнеспособность.
4. Факторы, влияющие на процесс обмена информацией в: университете; больнице; туристической фирме; тракторном заводе.
5. Проиллюстрируйте взаимосвязь элементов внутренней среды туристического предприятия. Объясните, каким образом с их помощью обеспечивается функционирование и развитие предприятия.
6. Перечислите основные факторы внешней среды туристического предприятия. Какие из них могут контролироваться и корректироваться менеджментом туристической фирмы? Поясните, каким образом можно повлиять на отдельные факторы внешней среды

Критерии оценки:

«отлично» выставляется, если обучающийся демонстрирует полные и точные знания, раскрывает определения, последователен в изложении материала, может ответить на уточняющий вопрос;

«хорошо» выставляется, если обучающийся демонстрирует определенные знания, раскрывает определения, последователен в изложении материала, может ответить на уточняющий вопрос;

«удовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает основных определений, не последователен в изложении материала, не обладает определенной системой знаний.

Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве Вопросы:

1. Почему принятие решений считается фундаментом эффективной работы менеджера?
2. По каким признакам классифицируются управленческие решения?
3. Назовите основные этапы процесса принятия и реализации решения.
4. Сформулируйте возможные ограничения для принятия решений.
5. Какие факторы определяют эффективность управленческих решений? Практические задания и ситуации для обсуждения

Объясните, в чем состоят различия ситуаций, характеризующихся риском неопределенностью? Опишите особенности процессов принятия решений в этих ситуациях.

1. Ситуация «Кризис». Концерн «Белинтурист» процветал до того периода, пока туристская отрасль не столкнулась с серьезными трудностями, связанными с распадом СССР, а также рядом неблагоприятных внешних факторов: глобальный экономический спад, рост курса доллара, девальвация национальной валюты, инфляция, возросшая конкуренция со стороны частных туристских фирм.

Вопросы:

Какой могла бы быть реакция руководства «Белинтурист»?

- Какие ее решения могли бы способствовать выводу концерна из кризиса?

Вопросы:

1. Перечислите основные задачи планирования.
2. Назовите этапы стратегического планирования.
3. Чем отличаются тактические планы от оперативных?
4. Объясните, что такое тактика, политика, процедуры и правила.
5. Как тактика, политика, процедуры и правила помогают реализовать стратегию?
6. Как бюджеты обеспечивают объединение планирования и контроля?
7. Как вы понимаете процесс «управление по целям»?
8. Что могло бы помешать реализации стратегии?

Практические задания и ситуации для обсуждения

1. Перечислите основные принципы планирования и выберите три из них, которые считаете наиболее важными. Обоснуйте свой выбор.
2. Раскройте причину возникновения стратегического планирования и отличия стратегического плана от традиционного.
3. Назовите виды плановых документов в туристической фирме.
4. Возможно ли руководителю успешно применять меры контроля, чтобы заставить сотрудников придерживаться ценностей организации?
5. Сформулируйте миссию туристической фирмы. Обоснуйте.

Критерии оценки:

«отлично» выставляется, если обучающийся демонстрирует полные и точные знания, раскрывает определения, последователен в изложении материала, может ответить на уточняющий вопрос;

«хорошо» выставляется, если обучающийся демонстрирует определенные знания, раскрывает определения, последователен в изложении материала, может ответить на уточняющий вопрос;

«удовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает основных определений, не последователен в изложении материала, не обладает определенной системой зн

аний.

Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства

- Тест
1. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом:
 - а) Специалисты;
 - б) Работники;
 - в) Руководители.
 2. Контроль-это:
 - а) Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задачи достижения целей организации;
 - б) Вид человеческой деятельности;
 - в) Наблюдение за работой персонала организации.
 3. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:
 - а) Создавать организационные и социально-психологические условия для персонала;
 - б) Создавать соответствующие социальные условия для персонала;
 - в) Создавать соответствующие организационные условия для персонала.
 4. Контроль должен быть:
 - а) Объективным и гласным;
 - б) Гласным и объективным;
 - в) Объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным.
 5. Эффективность управления-это:
 - а) уровень затрат;
 - б) увеличение выпуска товара;
 - в) сопоставление затрат и результатов.
 6. Качественные показатели эффективности включают:
 - а) повышение квалификации менеджеров;
 - б) уровень культуры в организации;
 - в) сокращение трудоемкости управления.
 7. Социальная ответственность организации-это:
 - а) ответственность перед администрацией региона;
 - б) уголовная ответственность;
 - в) добровольная ответственность перед обществом.
 8. Понятие «эффективность управления» относится:
 - а) к объекту управления;
 - б) к субъекту управления;
 - в) к технологии производства.
 9. Интеграция управления-это:
 - а) координация деятельности;
 - б) реформирование организации;
 - в) объединение усилий всех подразделений организации.
 10. Стиль руководства –это:
 - а) Авторитет руководителя;
 - б) Индивидуальный подход руководителя к подчиненному;
 - в) Методы и приемы руководства.
 11. Связь между функциями планирования и контроля...:
 - а) имеется, так как именно планирование конкретизирует цели;
 - б) не имеется, так как в управленческом цикле контроль следует за функцией организации, а не за планированием;

в)ида,инет,всезависитотличностируководителя.

12. Коммуникация—это...

- а)процессобменаинформациеймеждулюдьмиорганизациямиисе использованиемвпринятиирешений;
- б)межличностныеотношениявнеорганизации;
- в)взаимодействиемеждуорганизациямиилюдьми.

Практическая работа. Эссе (тема выбор):

1. Экономические отношения в менеджменте туризма
2. Технологии, обеспечивающие развитие туризма
3. Экономическая эффективность менеджмента туризма

Критерии оценки:

«отлично» выставляется, если обучающийся демонстрирует полные и точные знания, раскрывает определения, последователен в изложении материала, может ответить на уточняющий вопрос;

«хорошо» выставляется, если обучающийся демонстрирует определенные знания, раскрывает определения, последователен в изложении материала, может ответить на уточняющий вопрос;

«удовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает основных определений, не последователен в изложении материала, не обладает определенной системой знаний.

Вопросы к зачету

1. Основные этапы развития менеджмента в туризме
2. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в организации сферы туризма
3. Преимущества и недостатки линейной организационной структуры
4. Преимущества и недостатки функциональной организационной структуры
5. Преимущества и недостатки линейно-функциональной организационной структуры
6. Формальная и неформальная организации
7. Понятие и характеристика стилей руководства
8. Управленческая решетка ГРИД
9. Требования к менеджеру
10. Понятие и виды власти
11. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления предприятием в сфере туризма
12. Планирование потребностей в персонале
13. Подбор персонала
14. Понятие и классификация методов менеджмента
15. Характеристика основных функций менеджмента
16. Правила составления резюме и сопроводительного письма
17. Принципы менеджмента
18. Служба подбора персонала
19. Природа и типы конфликтов
20. Причины конфликтов
21. Методы разрешения конфликтов
22. Природа и причины стресса

Критерии оценки:

«отлично» выставляется, если обучающийся демонстрирует полные и точные знания, раскрывает определения, последователен в изложении материала, может ответить на уточняющий вопрос;

«хорошо» выставляется, если обучающийся демонстрирует определенные знания, раскрывает определения, последователен в изложении материала, может ответить на уточняющий вопрос;

«удовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает основных определений, не последователен в изложении материала, не обладает определенной системой знаний.

