

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова**

Кафедра регионоведения и туризма

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан исторического факультета  
\_\_\_\_\_  
(подпись) Р.М. Фролов  
«17» мая 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**«Менеджмент в туризме»**

Направление подготовки  
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)  
«Туризм»

Форма обучения  
очная, заочная

Программа одобрена  
на заседании кафедры

от «19» апреля 2022 года, протокол № 10

Программа одобрена НМК  
исторического факультета

протокол № 2 от «22» апреля 2022 года

Ярославль

### 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Менеджмент в туризме» является изучение принципов, методов управления туристской индустрией, современных видов менеджмента.

### 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в туризме» относится к обязательной части образовательной программы.

Для освоения данной дисциплиной студенты должны владеть основами экономики и иметь представление об организации туристской деятельности.

Полученные в курсе «Менеджмент в туризме» знания становятся основой для освоения ряда дисциплин, например, «Бизнес-планирование в туризме», «Маркетинг в туризме», проектных дисциплин, а также для продолжения обучения в магистратуре по направлению «Туризм».

### 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП бакалавриата

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ИД-ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.	Знать: - основные функции и принципы менеджмента на предприятиях туристической индустрии. Уметь: - формулировать цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы. Владеть: - навыками целеполагания на туристских предприятиях.
	ИД-ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	Знать: - особенности туристской индустрии как объекта управления. Уметь: - применять методы управления. Владеть: - навыками осуществления основных функций управления туристской деятельностью.

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 акад. часа.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости  Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1	Введение в менеджмент	4	4	6				1	Тест для самопроверки
2	Менеджмент как вид деятельности	4	4	6				1	Тест для самопроверки
3	Организация управления туристской индустрией.	4	4	6				1	Задания для самостоятельной работы
4	Стратегическое управление предприятиями туристской индустрии.	4	4	6				1	Задания для самостоятельной работы Самостоятельная работа № 1
5	Принятие управленческих решений в туристской индустрии.	4	4	6				1	Тест для самопроверки
6	Управление персоналом в туристской индустрии.	4	4	8				1	Тест для самопроверки
7	Развитие персонала на предприятиях туристской индустрии.	4	6	8				1	Задания для самостоятельной работы Самостоятельная работа № 2
8	Психология менеджмента.	4	6	8				1	Тест для самопроверки
							0,3	4,7	Зачет
	Итого за 4 семестр 108 часа		36	54		9	0,3	12,7	

**Заочная форма обучения**

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости  Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1	Введение в менеджмент	4						10	Тест для самопроверки
2	Менеджмент как вид деятельности	4						12	Тест для самопроверки
3	Организация управления туристской индустрией.	4	2					12	Задания для самостоятельной работы
4	Стратегическое управление предприятиями туристской индустрии.	4		2				12	Задания для самостоятельной работы Самостоятельная работа № 1
5	Принятие управленческих решений в туристской индустрии.	4	2					12	Тест для самопроверки
6	Управление персоналом в туристской индустрии.	4	2					12	Тест для самопроверки
7	Развитие персонала на предприятиях туристской индустрии.	4		2				12	Задания для самостоятельной работы Самостоятельная работа № 2
8	Психология менеджмента.	4						12	Тест для самопроверки
							0,3	3,7	Зачет
	<b>Итого за 4 семестр 108 часа</b>		<b>6</b>	<b>4</b>			<b>0,3</b>	<b>97,7</b>	

Содержание разделов дисциплины:

- 1. Введение в менеджмент.** Понятия менеджмента. Виды менеджмента. Развитие теории и практики менеджмента. Школы научного менеджмента. Современные научные подходы к менеджменту.
- 2. Менеджмент как вид деятельности.** Принципы и цели менеджмента. Функции менеджмента туристской индустрии. Методы управления туристской индустрией. Особенности управленческого труда. Стили руководства.
- 3. Организация управления туристской индустрией.** Понятие, цели, элементы организации. Структура управления организацией. Типы организационных структур. Линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии.

4. **Стратегическое управление предприятиями туристской индустрии.** Миссия и цели в системе стратегического управления. «Дерево целей». Характеристика целей. Метод управления по целям. Формирование стратегий менеджмента в туристской индустрии. Модели обоснования стратегий.

5. **Принятие управленческих решений в туристской индустрии.** Сущность, виды управленческих решений. Этапы принятия управленческих решений. Методы принятия управленческих решений. Факторы эффективности управленческих решений.

6. **Управление персоналом в туристской индустрии.** Функции управления персоналом. Организация системы управления персоналом на предприятиях туристской индустрии. Характеристики персонала. Должностная инструкция.

7. **Развитие персонала на предприятиях туристской индустрии.** Оценка персонала. Обучение персонала. Планирование карьеры. Мотивация персонала на предприятиях туристской индустрии.

8. **Психология менеджмента.** Роль коммуникаций в управлении. Цель, виды, способы коммуникаций. Управление конфликтами. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества.

## **5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

**Вводная лекция** – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

**Академическая лекция с элементами лекции-беседы** – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Элементы лекции-беседы обеспечивают контакт преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным темам дисциплины, активно вовлекать их в учебный процесс, контролировать темп изложения учебного материала в зависимости от уровня его восприятия.

**Практическое занятие** – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по закреплению полученных на лекции знаний.

**Консультации** – вид учебных занятий, являющийся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. На консультациях по просьбе студентов рассматриваются наиболее сложные моменты при освоении материала дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы студентов, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

**Электронный учебный курс «Менеджмент в туризме» в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ**, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены правила прохождения промежуточной аттестации по дисциплине;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;

- представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
- посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

#### **6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader.

#### **7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

- автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»  
[http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)
- справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор с ЯрГУ).

#### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины**

##### **а) основная литература**

1. Жукова, М. А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб. пособие для вузов / М.А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2005. - 191 с. 58 экз.
2. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для вузов / Н. И. Кабушкин. - М.: КНОРУС, 2013. - 413 с. 20 экз.
3. Мотышина, М.С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / М.С. Мотышина, А.С. Большаков, В.И. Михайлов. 2-е изд. испр. и доп. - М.: Юрайт, 2021. — 282 с. ISBN 978-5-534-10440-0. <https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-475046#page/1> (электронный ресурс).

##### **б) дополнительная литература**

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для вузов / Н.Ю. Арбузова. 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011. – 223 с. 15 экз.
2. Менеджмент туризма: учебник для вузов / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, Е. А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 576 с. 10 экз.
4. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова. 2-е изд. перераб. и доп. М.: Юрайт, 2021. — 205 с. ISBN 978-5-534-06479-7. <https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-471501#page/1> (электронный ресурс).
5. Основы менеджмента: учебник для вузов / гл. ред. В. А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 351 с. 14 экз.

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Доцент кафедры регионоведения и  
туризма, канд. ист. наук

*должность, ученая степень*



*подпись*

И.Г.Мельникова

*И.О. Фамилия*

**Приложение №1 к рабочей программе дисциплины  
«Менеджмент в туризме»**

**Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации студентов  
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания и иные материалы,  
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

**Задания для самостоятельной работы**  
*(данные задания выполняются студентом самостоятельно  
и преподавателем в обязательном порядке не проверяются)*

**Задание по теме № 3. Организация управления туристской индустрией.**

Задание представлено в ЭУК «Менеджмент в туризме» в LMS Moodle.

Для самостоятельно выбранного турпредприятия обосновать выбор для него типа оргструктуры и составить ее схему, разработать штатное расписание.

**Задание по теме № 4. Стратегическое управление предприятиями туристской индустрии.**

Задание представлено в ЭУК «Менеджмент в туризме» в LMS Moodle.

Построить перекрестную матрицу SWOT-анализа турпредприятия, указав в ней только те факторы, у которых по результатам проведенной оценки вероятность возникновения оказалась возможной и весьма вероятной. По результатам матрицы сформулировать направления действий по укреплению рыночной позиции турпредприятия.

**Задание по теме № 7. Развитие персонала на предприятиях туристской индустрии.**

Составьте перечни компетенций (качеств, навыков) руководителей турпредприятия, используя интернет-ресурсы, статьи и др., выберите в качестве примеров два-три турпредприятия.

**Тест после темы № 1**

**(тест проводится в ЭУК «Менеджмент в туризме» в LMS Moodle)**

*(проверка сформированности ОПК-2, индикатор ИД-ОПК-2.1*

*(в части знаний основных принципов менеджмента на предприятиях туристской индустрии)*

Тест содержит теоретические вопросы. В тесте 10 вопросов.

На прохождение теста дается 20 мин.

Ключ к тесту: 1В, 2А, 3В, 4Б, 5А, 6Б, 7А, 8Б, 9В, 10В, 11В.

Итоги прохождения теста оцениваются по следующим правилам:

- количество набранных баллов от 81 до 100 соответствует оценке «отлично»;
- количество набранных баллов от 61 до 80 соответствует оценке «хорошо»;
- количество набранных баллов от 50 до 60 соответствует оценке

«удовлетворительно»;

- количество баллов меньше 50 соответствует оценке «неудовлетворительно».

**Вопросы теста:**



1. Кто является родоначальником классической школы менеджмента:
  - А. Э. Мэйо.
  - Б. А. Маслоу.
  - В. Ф. Тейлор.
2. Что такое менеджмент?
  - А. Совокупность принципов, методов, форм и средств управления, особый вид деятельности, связанный с руководством людьми.
  - Б. Это отношения, складывающиеся в процессе управленческой деятельности.
  - В. Совокупность принципов, методов, форм и средств управления, особый вид деятельности, связанный с мотивацией работников.
3. Какой из подходов не относится к известным школам в управлении?
  - А. Научное управление.
  - Б. Человеческие отношения.
  - В. Новая экономическая политика.
4. Сущность ситуационного подхода состоит в:
  - А. Непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.
  - Б. Применении способов действий, вызывающих наименьший отрицательный эффект в данной ситуации, с обеспечением максимальной эффективности.
  - В. Восприятию исследуемого объекта как нечто целого, состоящего из взаимосвязанных частей и являющегося одновременно частью системы более высокого порядка.
5. Сущность процессного подхода состоит в:
  - А. Непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.
  - Б. Восприятию исследуемого объекта как нечто целого, состоящего из взаимосвязанных частей и являющегося одновременно частью системы более высокого порядка.
  - В. Применении способов действий, вызывающих наименьший отрицательный эффект в данной ситуации, с обеспечением максимальной эффективности.
6. Сущность системного подхода состоит в:
  - А. Непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.
  - Б. Восприятию исследуемого объекта как нечто целого, состоящего из взаимосвязанных частей и являющегося одновременно частью системы более высокого порядка.
  - В. Применении способов действий, вызывающих наименьший отрицательный эффект в данной ситуации, с обеспечением максимальной эффективности.
7. Школа «человеческих отношений»:
  - А. Сосредоточила свое внимание на человеке: на том, как он взаимодействует с другими, как реагирует на разного рода ситуации, желая удовлетворить свои потребности.
  - Б. Разработала принципы, рекомендации и правила управления организацией без учета индивидуальных особенностей работников.
  - В. Построила модель организации и модель поведения работника.
8. Классическая (административная) школа:
  - А. Сосредоточила свое внимание на человеке: на том, как он взаимодействует с другими, как реагирует на разного рода ситуации, желая удовлетворить свои потребности.

Б. Разработала принципы, рекомендации и правила управления организацией без учета индивидуальных особенностей работников.

В. Построила модель организации и модель поведения работника.

9. Виды менеджмента – это:

А. Совокупность принципов, методов, форм и средств управления, особый вид деятельности, связанный с руководством людьми.

Б. Это отношения, складывающиеся в процессе управленческой деятельности.

В. Специальные области управленческой деятельности, связанные с решением определенных задач менеджмента.

10. Под объектом управления следует понимать:

А. Орган либо лицо, осуществляющее управляющее действие.

Б. Отношения, складывающиеся в процессе управленческой деятельности.

В. Отдельную структуру организации, либо организацию в целом, на которую направлено управляющее действие.

11. Под субъектом управления следует понимать:

А. Отношения, складывающиеся в процессе управленческой деятельности.

Б. Отдельную структуру организации, либо организацию в целом, на которую направлено управляющее действие.

В. Орган либо лицо, осуществляющее управляющее действие.

## **Тест после темы № 2**

**(тест проводится в ЭУК «Менеджмент в туризме» в LMS Moodle)**

*(проверка сформированности ОПК-2, индикатор ИД-ОПК-2.1*

*(в части знаний основных функций и принципов менеджмента на предприятиях туристической индустрии)*

Тест содержит теоретические вопросы. В тесте 10 вопросов.

На прохождение теста дается 20 мин.

Ключ к тесту: 1А, 2В, 3А, 4Б, 5А, 6Б, 7Б, 8А, 9А, 10А, 11Б, 12А, 13В, 14В, 15А, 16А.

Итоги прохождения теста оцениваются по следующим правилам:

- количество набранных баллов от 81 до 100 соответствует оценке «отлично»;

- количество набранных баллов от 61 до 80 соответствует оценке «хорошо»;

- количество набранных баллов от 50 до 60 соответствует оценке

«удовлетворительно»;

- количество баллов меньше 50 соответствует оценке «неудовлетворительно».

### **Вопросы теста:**

1. Функции менеджмента – это

А. Отдельные виды управленческой деятельности, которые увеличивают эффективность руководства.

Б. Отдельные управленческие процессы, направленные на увеличение производительности труда подчиненных.

В. Отдельные управленческие процессы, направленные на увеличение эффективности производства.

2. Назовите функции менеджмента:

А. Производство, организация, координация, мотивация, контроль.

Б. Планирование, организация, координация, продажа, контроль.

В. Планирование, организация, координация, мотивация, контроль.

3. Организация как функция менеджмента – это:

А. Управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.

Б. Управленческая деятельность, отраженная в планах и фиксирующая будущее состояние менеджмента в текущее время

- В. Процесс побуждения себя и других к деятельности по достижению личных целей или целей организации.
4. Планирование – это:
- А. Процесс побуждения себя и других к деятельности по достижению личных целей или целей организации.
- Б. Управленческая деятельность, отраженная в планах и фиксирующая будущее состояние менеджмента в текущее время.
- В. Управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.
5. Мотивация – это:
- А. Процесс побуждения себя и других к деятельности по достижению личных целей или целей организации.
- Б. Управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.
- В. Процесс обеспечения достижения организацией своих целей посредством соотнесения запланированных результатов с достигнутыми.
6. Координация – это:
- А. Процесс побуждения себя и других к деятельности по достижению личных целей или целей организации.
- Б. Управленческая деятельность, обеспечивающая согласованность работы рабочих подразделений.
- В. Управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.
7. Контроль – это:
- А. Управленческая деятельность, обеспечивающая согласованность работы рабочих подразделений.
- Б. Процесс обеспечения достижения организацией своих целей посредством соотнесения запланированных результатов с достигнутыми.
- В. Процесс побуждения себя и других к деятельности по достижению личных целей или целей организации.
8. Целью контроля является:
- А. Обеспечение руководства информацией для корректировки плана.
- Б. Обеспечение работников информацией для выполнения плана.
- В. Обеспечение работников информацией для перевыполнения плана.
9. Принципы менеджмента представляют собой:
- А. Основополагающие идеи, закономерности и правила поведения руководителей по осуществлению управленческих функций.
- Б. Отдельные виды управленческой деятельности, которые увеличивают эффективность руководства.
- В. Отдельные управленческие процессы, направленные на увеличение эффективности производства.
10. В чем заключается принцип единства управления?
- А. Полную и абсолютную ответственность за деятельность всего предприятия должен нести один человек.
- Б. Ответственность за работу коллектива несет группа руководителей.
- В. У любого работника может только один руководитель.
11. Стиль руководства представляет собой:
- А. Процесс побуждения других к деятельности по достижению целей организации.
- Б. Способ, система методов воздействия руководителя на подчиненных.
- В. Способ, система методов воздействия подчиненных на руководителя.
12. Руководитель демократического стиля руководства:
- А. Коллективно решает проблемы коллектива.

- Б. «Плывет по течению», ждет указаний сверху или попадает под влияние коллектива.  
 В. Много работает, требует этого от других.
13. Руководитель авторитарного стиля руководства:  
 А. Коллекциально решает проблемы коллектива.  
 Б. «Плывет по течению», ждет указаний сверху или попадает под влияние коллектива.  
 В. Много работает, требует этого от других.
14. Руководитель либерального стиля руководства:  
 А. Коллекциально решает проблемы коллектива.  
 Б. Много работает, требует этого от других.  
 В. «Плывет по течению», ждет указаний сверху или попадает под влияние коллектива.
15. Методы управления – это:  
 А. Способы осуществления управляющего воздействия и реализации целей управления.  
 Б. Правила поведения руководителей по осуществлению управленческих функций.  
 В. Виды управленческой деятельности, увеличивающие эффективность руководства.
16. Назовите методы управления.  
 А. Экономические, организационно-административные, социально-психологические.  
 Б. Производственные, организационно-административные, социальные.  
 В. Производственные, административные, социально-психологические.

### **Тест после темы № 5**

**(тест проводится в ЭУК «Менеджмент в туризме» в LMS Moodle)**

*(проверка сформированности ОПК-2, индикатор ИД-ОПК-2.2*

*(в части знаний особенностей туристской индустрии как объекта управления)*

Тест содержит теоретические вопросы. В тесте 10 вопросов.

На прохождение теста дается 20 мин.

Ключ к тесту: 1В, 2А, 3А, 4Б, 5А, 6В, 7А, 8А, 9Б, 10Б, 11А.

Итоги прохождения теста оцениваются по следующим правилам:

- количество набранных баллов от 81 до 100 соответствует оценке «отлично»;
- количество набранных баллов от 61 до 80 соответствует оценке «хорошо»;
- количество набранных баллов от 50 до 60 соответствует оценке «удовлетворительно»;
- количество баллов меньше 50 соответствует оценке «неудовлетворительно».

### **Вопросы теста:**

1. Управленческое решение представляет собой:
  - А. Управленческая деятельность, посредством которой система управления приспосабливается для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.
  - Б. Процесс обеспечения достижения организацией своих целей посредством соотнесения запланированных результатов с достигнутыми.
  - В. Вид управленческого труда, совокупность взаимосвязанных, целенаправленных и логически последовательных управленческих действий, обеспечивающих реализацию управленческих задач.
2. Назовите виды управленческих решений:
  - А. Единоличные, групповые и коллективные.
  - Б. Наличные, групповые и коллективные.
  - В. Единоличные, кластерные и коллективные.
3. Рациональные управленческие решения основаны на:
  - А. Объективном анализе проблемных ситуаций с использованием научных методов и компьютерных технологий.
  - Б. Направлены на достижение долгосрочных целей турпредприятий.
  - В. Чувствах и ощущениях человеком того, что эти решения правильные.

4. Интуитивные управленческие решения основаны на:
- А. Направлены на достижение долгосрочных целей турпредприятий.
  - Б. Чувствах и ощущениях человеком того, что эти решения правильные.
  - В. Объективном анализе проблемных ситуаций с использованием научных методов и компьютерных технологий.
5. Стратегические управленческие решения направлены на:
- А. Направлены на достижение долгосрочных целей турпредприятий.
  - Б. Чувствах и ощущениях человеком того, что эти решения правильные.
  - В. Достижение среднесрочных целей турпредприятий.
6. Тактические управленческие решения направлены на:
- А. Чувствах и ощущениях человеком того, что эти решения правильные.
  - Б. Направлены на достижение долгосрочных целей турпредприятий.
  - В. Достижение среднесрочных целей турпредприятий.
7. Назовите требования, предъявляемые к управленческим решениям.
- А. Своевременность, обоснованность, эффективность, экономичность, реалистичность.
  - Б. Производительность, обоснованность, эффективность, экономичность, реалистичность.
  - В. Своевременность, обоснованность, эффективность, коммерческая реализуемость.
8. Неформализованные (эвристические) методы принятия управленческих решений основаны на:
- А. Творческий подход к поиску альтернатив, основаны на аналитических способностях руководителя.
  - Б. Традиционном подходе к поиску альтернатив.
  - В. Получении количественных результатов вычислений.
9. Формализованные методы принятия управленческих решений основаны на:
- А. Традиционном подходе к поиску альтернатив.
  - Б. Получении количественных результатов вычислений.
  - В. Творческий подход к поиску альтернатив, основаны на аналитических способностях руководителя.
10. К неформализованным методам принятия управленческих решений относятся:
- А. Теория игр, экономический анализ.
  - Б. Мозговой штурм, метод Дельфы.
  - В. Финансовый анализ, математические методы.
11. Для обеспечения эффективности управленческого решения должны соблюдаться факторы:
- А. Иерархия в принятии решений, использование целевых межфункциональных групп и прямых горизонтальных связей, централизация руководства.
  - Б. Иерархия в принятии решений, использование экспертных групп и прямых горизонтальных связей, централизация руководства.
  - В. Иерархия в принятии решений, использование целевых межфункциональных групп и вертикальных связей, децентрализация руководства.

#### **Тест после темы № 6**

**(тест проводится в ЭУК «Менеджмент в туризме» в LMS Moodle)**

*(проверка сформированности ОПК-2, индикатор ИД-ОПК-2.2*

*(в части знаний особенностей туристской индустрии как объекта управления)*

Тест содержит теоретические вопросы. В тесте 10 вопросов.

На прохождение теста дается 20 мин.

Ключ к тесту: 1Б, 2А, 3В, 4Б, 5А, 6Б, 7А, 8А, 9В, 10Б, 11А, 12А.

Итоги прохождения теста оцениваются по следующим правилам:

- количество набранных баллов от 81 до 100 соответствует оценке «отлично»;
- количество набранных баллов от 61 до 80 соответствует оценке «хорошо»;

- количество набранных баллов от 50 до 60 соответствует оценке «удовлетворительно»;
- количество баллов меньше 50 соответствует оценке «неудовлетворительно».

**Вопросы теста:**

1. Управление персоналом турпредприятия представляет собой:

- А. Управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.
- Б. Область знаний и практической деятельности, направленная на обеспечение организации «качественным» персоналом и оптимальное его использование.
- В. Процесс обеспечения достижения организацией своих целей посредством соотнесения запланированных результатов с достигнутыми.

2. К основным функциям управления персоналом относятся:

- А. Подбор, наем, учет, оценка, адаптация, мотивация персонала турпредприятия.
- Б. Принятие решений, адаптация, мотивация персонала турпредприятия.
- В. Подбор технологий, координация, мотивация персонала турпредприятия.

3. Функция управления мотивацией персонала заключается в:

- А. Обучении и повышении квалификации персонала; адаптации новых работников; организации мероприятий по оценке персонала; управлении развитием карьеры.
- Б. Наборе кандидатов на вакантную должность и приема персонала; учете перемещений, увольнений персонала; документационном обеспечении управления персоналом.

В. Нормировании трудового процесса и тарификации оплаты труда; разработке систем материального и нематериального стимулирования персонала.

4. Функция оценки, обучения и развития персонала заключается в:

- А. Нормировании трудового процесса и тарификации оплаты труда; разработке систем материального и нематериального стимулирования персонала.
- Б. Обучении и повышении квалификации персонала; адаптации новых работников; организации мероприятий по оценке персонала; управлении развитием карьеры.
- В. Наборе кандидатов на вакантную должность и приема персонала; учете перемещений, увольнений персонала; документационном обеспечении управления персоналом.

5. Функция управления наймом и учетом персонала заключается в:

- А. Наборе кандидатов на вакантную должность и приема персонала; учете перемещений, увольнений персонала; документационном обеспечении управления персоналом.

Б. Нормировании трудового процесса и тарификации оплаты труда; разработке систем материального и нематериального стимулирования персонала.

В. Обучении и повышении квалификации персонала; адаптации новых работников; организации мероприятий по оценке персонала; управлении развитием карьеры.

6. Функция планирования персонала заключается в:

- А. Обучении и повышении квалификации персонала; адаптации новых работников; организации мероприятий по оценке персонала; управлении развитием карьеры.
- Б. Разработке кадровой политики и стратегии управления персоналом; организации кадрового планирования и прогнозирования потребности в персонале.

В. Решении правовых аспектов трудовых отношений, ведении учета и статистики персонала; информационном и техническом обеспечении системы управления персоналом.

7. Функция правового и информационного обеспечения управления персоналом заключается в:

А. Решении правовых аспектов трудовых отношений, ведении учета и статистики персонала; информационном и техническом обеспечении системы управления персоналом.

Б. Обучении и повышении квалификации персонала; адаптации новых работников; организации мероприятий по оценке персонала; управлении развитием карьеры.

В. Разработке кадровой политики и стратегии управления персоналом; организации кадрового планирования и прогнозирования потребности в персонале.

8. Характеристики персонала турпредприятия бывают:

А. Количественные и качественные.

Б. Постоянные и переменные.

В. Постоянные и качественные.

9. Основные количественные характеристики персонала:

А. Профессия, специальность.

Б. Постоянные и переменные.

В. Списочная численность, среднесписочная численность.

10. Основные качественные характеристики персонала:

А. Списочная численность, среднесписочная численность.

Б. Профессия, специальность.

В. Постоянные и переменные.

11. Должностная инструкция – это:

А. Внутренний организационно-распорядительный документ, содержащий конкретный перечень должностных обязанностей работника, его прав и ответственности.

Б. Внутренний документ турпредприятия, отражающий перечень должностей, общую численность сотрудников, размер их заработной платы и ее составляющих.

В. Внутренний документ турпредприятия, отражающий перечень его работ и услуг, размер заработной платы и ее составляющих.

12. Штатное расписание – это:

А. Внутренний документ турпредприятия, отражающий перечень должностей, общую численность сотрудников, размер их заработной платы и ее составляющих.

Б. . Внутренний документ турпредприятия, отражающий перечень его работ и услуг, размер заработной платы и ее составляющих.

В. Внутренний организационно-распорядительный документ, содержащий конкретный перечень должностных обязанностей работника, его прав и ответственности.

### **Тест после темы № 8**

**(тест проводится в ЭУК «Менеджмент в туризме» в LMS Moodle)**

*(проверка сформированности ОПК-2, индикатор ИД-ОПК-2.2*

*(в части знаний особенностей туристской индустрии как объекта управления)*

Тест содержит теоретические вопросы. В тесте 10 вопросов.

На прохождение теста дается 20 мин.

Ключ к тесту: 1В, 2А, 3А, 4Б, 5В, 6А, 7Б, 8В, 9Б, 10А, 11А, 12Б, 13Б, 14А, 15В.

Итоги прохождения теста оцениваются по следующим правилам:

- количество набранных баллов от 81 до 100 соответствует оценке «отлично»;

- количество набранных баллов от 61 до 80 соответствует оценке «хорошо»;

- количество набранных баллов от 50 до 60 соответствует оценке

«удовлетворительно»;

- количество баллов меньше 50 соответствует оценке «неудовлетворительно».

### **Вопросы теста:**

1. Коммуникация представляет собой:

- А. Возврат информации от одного объекта к другому.
  - Б. Понимание информации от одного объекта к другому.
  - В. Передачу информации от одного объекта к другому.
2. Основной целью коммуникационного процесса является:
- А. Обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, то есть сообщений.
  - Б. Понимание информации от одного объекта к другому.
  - В. Возврат информации от одного объекта к другому.
3. Назовите базовые элементы коммуникационного процесса.
- А. Отправитель, сообщение, канал, получатель.
  - Б. Отправитель, письмо, канал, получатель.
  - В. Отправитель, сообщение, канал, передатчик.
4. Отправитель – это:
- А. Лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и продающее ее.
  - Б. Лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее.
  - В. Лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и удаляющее ее.
5. Сообщение представляет собой:
- А. Собственно информацию, закодированную с помощью рисунков.
  - Б. Собственно информацию, закодированную с помощью шифров.
  - В. Собственно информацию, закодированную с помощью символов.
6. Коммуникативный канал представляет собой:
- А. Средство передачи информации.
  - Б. Идею передачи информации.
  - В. Средство передачи приказов.
7. Получатель представляет собой:
- А. Лицо, которому предназначен приказ.
  - Б. Лицо, которому предназначена информация.
  - В. Лицо, которому предназначена идея.
8. Коммуникационный процесс состоит из этапов:
- А. Появление запроса, кодирование и выбор канала, передача и декодирование.
  - Б. Зарождение идеи, получение разрешения, передача и декодирование.
  - В. Зарождение идеи, кодирование и выбор канала, передача и декодирование.
9. Источниками «шума» в процессе коммуникации являются:
- А. Внешность, различия в восприятии, различия в организационном статусе руководителя и подчиненного.
  - Б. Язык, различия в восприятии, различия в организационном статусе руководителя и подчиненного.
  - В. Разделение ресурсов, различия в целях, неудовлетворенность коммуникациями.
10. Конфликт – это:
- А. Неприятие личности или позиции другого лица или организации по ряду вопросов.
  - Б. Неприятие личности или позиции другого лица по коммерческим вопросам.
  - В. Неприятие личности или позиции другого лица или организации по идеям.
11. Причинами конфликтов могут быть:
- А. Разделение ресурсов, различия в целях, неудовлетворенность коммуникациями.
  - Б. Язык, различия в восприятии, различия в статусе руководителя и подчиненного.
  - В. Зарождение идеи, кодирование и выбор канала, передача и декодирование.
12. Функциональный конфликт:
- А. Ведет к снижению производительности труда, личной удовлетворенности и ликвидации сотрудничества между членами коллектива.
  - Б. Полезен для членов трудового коллектива, ведет к разрешению проблемы и к улучшению работы.



В. Порождает столкновение материальных интересов отдельных людей внутри группы.

13. Дисфункциональный конфликт:

А. Порождает столкновение материальных интересов отдельных людей внутри группы.

Б. Ведет к снижению производительности труда, личной удовлетворенности и ликвидации сотрудничества между членами коллектива.

В. Полезен для членов трудового коллектива, ведет к разрешению проблемы и к улучшению работы.

14. К структурным методам разрешения конфликтов относятся:

А. Разъяснение требований к работе, общеорганизационные комплексные цели, система вознаграждения.

Б. Уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.

В. Уклонение, переговоры, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.

15. К межличностным стилям разрешения конфликтов относятся:

А. Разъяснение требований к работе, общеорганизационные комплексные цели, система вознаграждения.

Б. Уклонение, переговоры, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.

В. Уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.

### **Самостоятельная работа № 1**

*(проверка сформированности ОПК-2, индикатор ИД-ОПК-2.1*

*(в части навыков целеполагания на туристских предприятиях))*

Для самостоятельно выбранного туристского предприятия сформировать его миссию, определить этап его жизненного цикла и создать «дерево целей».

#### Правила выставления оценки по результатам самостоятельной работы:

- «удовлетворительно» - для самостоятельно выбранного турпредприятия составлена миссия; создано «дерево целей»;

- «хорошо» - для самостоятельно выбранного турпредприятия составлена миссия; создано «дерево целей», которое оформлено в виде рисунка с иерархическим расположением целей разного уровня;

- «отлично» - для самостоятельно выбранного турпредприятия составлена миссия; создано «дерево целей», которое оформлено в виде рисунка с иерархическим расположением целей разного уровня; написан вывод с обоснованием соответствия данного «дерева целей» конкретному (определенному студентом) этапу жизненного цикла турпредприятия.

### **Самостоятельная работа № 2**

*(проверка сформированности ОПК-2, индикатор ИД-ОПК-2.2*

*(в части навыков осуществления основных функций управления туристской деятельностью))*

На основании представленных ниже данных провести оценку динамики структуры персонала турпредприятия.

а) Данные об уровне образования персонала турпредприятия:

	Базовый год	отчетный год
Высшее	5	7
Среднетехническое	26	26
Среднее	7	5

б) Данные о наличии профильного образования персонала турпредприятия:

	Базовый год	отчетный год
Количество чел.	4	9

в) Данные о половой принадлежности персонала турпредприятия:

	Базовый год	отчетный год
Мужчины	8	6
Женщины	30	32

г) Данные о возрасте персонала турпредприятия:

	Базовый год	отчетный год
До 30 лет	10	9
От 30-40 лет	20	19
Свыше 40 лет	8	10

д) Данные о численности персонала турпредприятия по категориям:

	Базовый год	отчетный год
Руководители	6	6
Специалисты	12	14
Рабочие	20	18

#### Правила выставления оценки по результатам самостоятельной работы:

- «удовлетворительно» - проведен расчет динамики структуры персонала турпредприятия; расчеты оформлены в виде аналитических таблиц;
- «хорошо» - проведен расчет динамики структуры персонала турпредприятия; расчеты оформлены в виде аналитических таблиц; написаны неполные выводы;
- «отлично» - проведен расчет динамики структуры персонала турпредприятия; расчеты оформлены в виде аналитических таблиц; написаны полные выводы (по каждой строке таблиц и резюмирующие выводы), в т.ч. общий вывод об эффективности структуры персонала турпредприятия.

## **2. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации**

На зачете проверяется сформированность компетенций ОПК-2 (индикаторы ИД-ОПК-2.1 и ИД-ОПК-2.2) на основе проверки теоретического материала. При этом учитывается сформированность навыков и умений на практических занятиях во время работы в семестре.

Оценка «зачет» выставляется студенту, у которого сформированы обе компетенции, получены достаточно полные ответы во время устного собеседования по вопросам.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, у которого не сформированы обе или одна компетенция.

### **Список вопросов к зачету**

1. Понятие и сущность менеджмента.
2. Современные подходы к менеджменту.
3. Классические школы менеджмента.
4. Система менеджмента туристской индустрии.
5. Основные школы управления.
6. Развитие менеджмента в России.
7. Цели и принципы менеджмента в туристской индустрии.
8. Основные функции менеджмента в туристской индустрии.
9. Методы менеджмента в туристской индустрии.
10. Стили менеджмента в туристской индустрии.
11. Специфика управленческого труда.
12. Миссия предприятия туристской индустрии: понятие и структура.
13. Цели предприятия туристской индустрии.

14. Управление по целям на предприятиях туристской индустрии.
15. Понятие организации.
16. Жизненный цикл организаций.
17. Типы организационных структур.
18. Организационная структура управления предприятием.
19. Сущность управленческой деятельности, уровни управления.
20. Система управления туристской индустрией.
21. Сущность и виды управленческих решений.
22. Этапы принятия управленческих решений.
23. Методы принятия управленческих решений.
24. Коммуникации в управлении (цель, классификация, способы).
25. Правила активного слушания.
26. Коммуникативные барьеры.
27. Основы стратегического управления.
28. Метод SWOT-анализа.
29. Понятие и функции управления персоналом.
30. Служба управления персоналом.
31. Ключевые компетенции HR-менеджера.
32. Персонал организации: понятие и характеристики.
33. Оценка персонала.
34. Должностная инструкция. Требования к менеджеру в туристской индустрии.
35. Система мотивации персонала в туристской индустрии.
36. Планирование карьеры персонала в туристской индустрии.
37. Модель управления качеством в туристской индустрии.
38. Оценка качества в туристской индустрии.
39. Управление конфликтами в туристской индустрии.
40. Определение эффективности менеджмента туризма

## **Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Менеджмент в туризме»**

### **Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

В ходе изучения данного курса студент должен овладеть методами менеджмента, получить устойчивые навыки осуществления основных функций управления туристской деятельностью.

Основной формой изложения учебного материала по дисциплине являются лекции и практические занятия, причем последние в большем объеме.

Для успешного освоения дисциплины очень важно выполнение практических заданий. Основная цель практических заданий – помочь усвоить фундаментальные понятия и основы менеджмента в туризме. Задания для самостоятельного выполнения формулируются на лекциях и практических занятиях. Полный список заданий для самостоятельной работы по темам (разделам) дисциплины приведен в ЭУК в LMS Moodle «Менеджмент в туризме». Также проводятся консультации (при необходимости) по разбору заданий для самостоятельной работы, которые вызвали затруднения.

Для самостоятельной работы, в том числе и повтора разобранного на лекции и практических занятиях материала, рекомендуется использовать учебник Мотышиной М.С. «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме», 2021 год издания (электронная версия на «Юрайт» <https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-475046#page/1>). Он состоит из 8 глав. В учебнике представлено большое количество примеров и заданий для проверки полученных знаний.

В конце курса студенты сдают зачет в форме устного собеседования. При этом учитывается текущая работа студента в семестре на практических занятиях.

Освоить вопросы, излагаемые в процессе изучения дисциплины самостоятельно студенту крайне сложно. Это связано со сложностью изучаемого материала и большим объемом курса. Поэтому посещение всех аудиторных занятий является совершенно необходимым. Без упорных и регулярных занятий в течение семестра сдать экзамен по итогам изучения дисциплины студенту практически невозможно.