

Федеральное агентство по образованию
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой МЭ

_____ Л.А.Понкротова

« _____ » _____ 2007г.

МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

для специальности 100103 – «Социально-культурный сервис и туризм»

Составитель:

Ст. преподаватель кафедры «Мировая экономики»

О. Н. Забарина

Благовещенск 2007 г.

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
экономического факультета
Амурского государственного
университета

О.Н. Забарина

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Менеджмент в СКС и Т» для студентов очной формы обучения специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. –58 с.

Рекомендации учебно-методического направлены на оказание помощи студентам очной формы обучения по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» для успешного освоения дисциплины «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме».

Рецензент: Григорьева В.З., к.т.н., зав. кафедрой ЭиМО АмГУ

© Амурский государственный университет, 2007

СОДЕРЖАНИЕ

1. Рабочая программа дисциплины	4
2. График самостоятельной учебной работы студентов по дисциплине «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме»	20
3. Методические рекомендации по проведению семинарских и практических занятий, самостоятельной работы студентов	21
4. Методические рекомендации по проведению деловых игр, разбору ситуаций и т.п.	26
5. План–конспект лекций по дисциплине «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме»	35
6. Методические указания профессорско-преподавательскому составу по организации межсессионного и экзаменационного контроля знаний студентов	44
7. Тестовые и контрольные задания для оценки качества знаний	45
11. Контрольные вопросы к экзамену, пример экзаменационных билетов	55

Министерство образования РФ
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Е.С. Астапова

«__» _____ 200__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины _____ «Менеджмент в СКС и Т» _____

для специальности _____ 2305 «Социально-культурный сервис и туризм» _____

курс _____ 3 _____ семестр _____ 5 _____

Лекции _____ 36 _____ (час.) Экзамен _____ 5 _____

Практические (семинарские) занятия _____ 18 _____ (час.) Зачет _____

Курсовые работы _____ 6 _____ (час.)

Самостоятельная работа _____ 36 _____ (час.)

Всего часов _____ 90 _____

Составитель _____ О.Н. Забарина _____

Факультет _____ экономический _____

Кафедра _____ «Мировая экономика» _____

2007 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Стандарт дисциплины ОПД.Ф.11. Рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления предприятием, организация работы по управлению предприятием, система коммуникаций, стратегическое и текущее планирование, методы принятия решений, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма и сервиса, качество менеджера, работа менеджера, создание системы мотивации труда, организация контроля за деятельностью подчиненных, инновационная программа менеджера, риск – менеджмент, этика делового общения; управление конфликтами; психология менеджмента; внешние связи и возможности менеджмента, налаживание взаимовыгодного сотрудничества.

Цель курса "Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме" - способствовать подготовке квалифицированных специалистов, способных в современных условиях успешно решать сложные задачи управления, проектировать гибкие и эффективные системы управления, умело руководить деятельностью трудовых коллективов.

Задачи курса "Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме" состоят в следующем:

- обучить студентов основным и новейшим тенденциям управления социально-экономическими системами с учетом передового отечественного и зарубежного опыта;
- дать студентам полное и всестороннее представление о специфических особенностях управленческой деятельности, об организационных формах и структурах управления предприятиями и организациями в условиях рыночной экономики;
- достаточно полно представить материал по типам менеджмента: стратегическому, текущему, инновационному, финансовому, информационному менеджменту, управлению трудовыми ресурсами;
- способствовать получению студентами необходимых практических знаний и навыков работы, использование которых позволит повысить эффективность деятельности предприятий и организаций, укрепить их позиции на рынке.

После изучения курса "Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме" студенты должны знать основы современного менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме, в том числе и кадрового, мотивационного, финансового, инновационного, информационного менеджмента, уметь применять полученные знания на практике.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА**«МЕНЕДЖМЕНТ В СКС И Т»**

Наименование темы	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа
1.Эволюция менеджмента менеджмента туризма и основные этапы его развития	2	2	2
2. Внутренняя и внешняя среда туристской организации	4	2	4
3. Структура управления туризмом и туристическим предприятием	4	2	2
4. Функции и принципы менеджмента в СКС и туризме	4	2	4
5. Методы менеджмента в туризме	2		
6. Стили руководства туристической фирмой	2		
7. Личность, власть и авторитет менеджера	2		2
8. Управленческие решения	4	2	4
9. Менеджмент персонала	4	2	6
10. Управление процессами труда в СКС и туризме	2	2	2
11. Деловое общение. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров	2	2	2
13. Управление конфликтами и стрессами в туристической фирме	2	2	4
14. Эффективность менеджмента в СКС и туризме	2		2
Итого	36	18	34

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Эволюция менеджмента СКС и туризме.

Этапы развития менеджмента. Опыт становления менеджмента в России и за рубежом. Органы управления туристской отраслью в России. Определение понятия менеджмент туризма и характеристика его основных видов. Структура менеджмента туризма. Отличительные черты деятельности туристических организаций от др. предприятий. Особенности туристских услуг.

Тема 2. Внутренняя и внешняя среда организации.

Понятие внешней среды. Понятие внутренней среды. Конкурентный потенциал. Понятие конкурентоспособности. Показатель конкурентоспособности. Матрица SWOT. Сильные и слабые стороны организации. Угрозы и возможности. Выбор стратегии туристской организации. Ключевые факторы успеха.

Тема 3. Структура управления туризмом и туристической фирмой.

Понятие структуры управления. Звенья и уровни управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда: сущность и различия. Понятие типов оргструктур и наиболее распространенные типы в управленческой практике туристской деятельности. Описание их преимуществ и недостатков. Основные этапы процесса проектирования организационных структур.

Тема 4. Функции и принципы менеджмента в СКС и туризме.

Функции менеджмента как основной компонент управления туристской организацией. Классификация функций менеджмента. Планирование. Организационная функция. Мотивация. Контроль. Принципы менеджмента. Общие и частные принципы менеджмента туризма.

Тема 5. Методы менеджмента в СКС и туризме.

Сущность методов управления: их направленность, содержание и организационная форма. Виды организационно-административных методов. Типы подчинения. Характеристика экономических методов. Социально-психологические методы. Их отличия. Самоуправление- как развитая форма демократического управления.

Тема 6. Стили управления в туризме.

Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка ГРИД. Типы управления: характеристика и отличительные особенности. Основные элементы управления: инициативность, информированность, разрешение конфликтных ситуаций, принятие решений. Зависимость элементов управления от основных типов управления.

Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджера туристической фирмы.

Качества менеджера. Квалификационные требования к менеджерам в различных странах. Модель современного менеджера. Понятие власти. Способы реализации власти. Формы власти. Способы осуществления власти в зависимости от темперамента подчиненного. Типы характеров. Понятие авторитета менеджера и его основные источники. Разновидности ложного авторитета.

Тема 8. Управленческие решения в СКС и туризме.

Понятие управленческих решений. Их классификация. Индивидуальные и групповые решения. Подходы к принятию управленческих решений. Основные этапы процесса принятия управленческих решений. Методы принятия управленческих решений. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности принятия решений.

Тема 9. Менеджмент персонала.

Определение менеджмента персонала. Система управления персоналом: основные факторы. Содержание и задачи работы кадровых служб. Методы планирования потребности в персонале. Схема процесса подбора персонала. Источники информации при отборе персонала. Критерии оценки сотрудников. Методы и цели оценки персонала. Повышение квалификации персонала.

Тема 10. Управление процессами труда.

Особенности управленческого труда в туризме. Принципы рационализации управленческого труда. Оплата и стимулирование труда. Департаментализация и ее основные направления. Нормирование труда. Принципы организации труда руководителей. Оценка результатов деятельности трудовых коллективов туристических фирм. Культура управленческого труда.

Тема 11. Деловое общение в СКС и туризме. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров.

Значение и формы делового общения. Технология общения. Стратегия и тактика делового общения. Основные этапы проведения делового общения. Подведение итогов делового общения.

Особенности организации и проведения совещаний в туризме. Классификация деловых совещаний. Этапы организации деловых совещаний. Расчет эффективности деловых совещаний. Деловые переговоры. Модель подготовки деловых переговоров. Методы проведения деловых переговоров. Условия эффективности деловых переговоров.

Тема 12. Управление конфликтами в туристических предприятиях.

Модель конфликта. Источники возникновения конфликтов. Типы конфликтов. Действия руководителей при разрешении конфликтов. Способы преодоления конфликтов. Природа и причины стресса. Модель стрессовой реакции. Типичные симптомы стресса.

Тема 13. Определение эффективности менеджмента в туризме и ее составляющие.

Воздействие туризма на экономику страны. Определение издержек, связанных с туризмом. Социально-экономическая эффективность менеджмента туризма. Расчет коэффициентов эффективности организационной структуры туризма и показателей эффективности персонала.

Семинарские занятия (18 часов)

№1. Тема: Эволюция менеджмента туризма и основные этапы его развития.

1. Условия и предпосылки развития менеджмента
2. Этапы развития менеджмента.
3. Основные школы и концепции менеджмента.
4. Развитие менеджмента в России.

№2. Тема: Структура управления туризмом.

1. Особенности туризма как объекта управления
2. Понятие структуры управления, ее элементы и их характеристики.
3. Типы организационных структур. Их преимущества и недостатки.
 - А) Линейная организационная структура управления предприятием
 - Б) Функциональная организационная структура управления
 - В) Линейно -функциональная (штабная) структура управления
 - Г) Дивизиональная структура управления
4. Проектирование организационных структур: основные этапы.

№3. Тема: Характеристика функций и принципов менеджмента в туризме.

1. Понятие функций менеджмента в туризме. Функция планирования.
2. Организационная функция.
3. Функция мотивации.
4. Функция контроля.
5. Принципы менеджмента в туризме.

№4. Тема: Менеджмент персонала.

1. Понятие менеджмента персонала. Организационно – административные методы управления.

2. Экономические методы.
3. Социально – психологические методы.
4. Организация труда руководителя.
5. Требования, предъявляемые к личностно-деловым качествам менеджера.
6. Планирование деловой карьеры
7. Особенности управления конфликтами в организации.

№5. Тема: Внутренняя и внешняя среда организации, осуществляющей туристическую деятельность.

1. Анализ внешней среды. Движущие силы отрасли туризма.
2. Анализ конкуренций в отрасли как основа выбора стратегии тур. фирм.
3. Анализ внутренней среды. SWOT – анализ.
4. Факторы конкурентоспособности туристической фирмы.
5. Методы оценки конкурентоспособности фирмы.

№6. Тема: Управленческие решения.

1. Сущность и классификация управленческих решений.
2. Основные этапы принятия управленческих решений.
3. Методы принятия решений.
4. Условия эффективности принятия управленческих решений.
5. Организация и контроль за исполнением решений.

№7. Тема: Деловое общение в сфере туризма.

1. Значение и формы делового общения.
2. Организация общения.
3. Подведение итогов делового общения.
4. Сущность, задачи и классификация деловых совещаний.
5. Проведение деловых совещаний.
6. Условия эффективности деловых совещаний.
7. Этапы проведения деловых переговоров.
8. Условия эффективности деловых переговоров.

№8. Практическое занятие. Решение ситуационных задач «Конфликтные ситуации»

Ситуационно-ролевая игра

№9. Тема: Эффективность менеджмента в СКС и туризме.

1. Понятие эффективности менеджмента.
2. Экономическая эффективность менеджмента в туризме.
3. Социальная эффективность менеджмента в туризме.

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Основные этапы менеджмента в туризме.
2. Развитие менеджмента в России.
3. Особенности туризма как объекта управления.
4. Международное регулирование туристской деятельности. ВТО.
5. Регулирование туристской деятельности в России.
6. Современное состояние мирового туристского рынка и факторы его развития.
7. Понятие внутренней среды организации. SWOT-анализ.
8. Особенности туристского рынка как рынка услуг.
9. Понятие структуры управления туризмом. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Сущность и различия.
10. Типы организационных структур. Преимущества и недостатки структур управления.
11. Проектирование организационных структур.
12. Требования и принципы, предъявляемые к организационным структурам.
13. Понятие функций управления. Функция планирования.
14. Стратегическое планирование как высший уровень управления туристской организацией.
15. Характеристика организационной функции.
16. Мотивация как функция управления
17. Контрольная функция в менеджменте туризма.
18. Принципы менеджмента туризма.
19. Сущность методов управления туристическим предприятием. Их классификация.
20. Организационно- административные методы управления туристическим предприятием.
21. Экономические методы управления туристическим предприятием.

22. Социально-психологические методы управления туристическим предприятием.
23. Самоуправление.
24. Понятие и характеристика стилей руководства.
25. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона
26. Требования к менеджеру туристской фирмы.
27. Власть и личное влияние руководителя туристической фирмы.
28. Авторитет менеджера туристской фирма. Разновидности ложного авторитета.
29. Содержание и классификация управленческих решений.
30. Этапы процесса принятия управленческих решений.
31. Методы принятия управленческих решений.
32. Условия эффективности управленческих решений.
33. Организация и контроль за исполнением решений
34. Коллектив, его особенности. Формальные и неформальные группы
35. Значение управления человеческими ресурсами в турфирмах.
36. Подбор персонала. Методы оценки персонала.
37. Оценка и прием на работу. Методы оценки
38. Движение и профессиональное развитие персонала.
39. Внутреннее увольнение.
40. Квалификационные требования к основным туристским должностям работников туристской индустрии.
41. Содержание и особенности управленческого труда.
42. Основные направления рациональной организации труда
43. Культура управленческого труда.
44. Организация и проведение деловых совещаний.
45. Организация и проведение деловых переговоров.
46. Конфликты их типы, методы разрешения. Причины конфликтов.
47. Делегирование полномочий и ответственности.
48. Экономическая эффективность менеджмента туризма.
49. Социальная эффективность менеджмента туризма
50. Формы управления предприятиями гостеприимства.

ОЦЕНКА ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Оценка «отлично» ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы и обобщения, свободно оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников.

Оценка «хорошо» ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателям. При изложении студент должен выделять существенные признаки изученного, выявить причинно-следственные связи, сформулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» ставится за неполное изложение знаний. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя. Студент проявляет затруднения при выделении существенных признаков изученного материала, при выявлении причинно-следственных связей и формулировки выводов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ ДЛЯ СТУДЕНТОВ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

100103 «Социально-культурный сервис и туризм»

Курсовая работа должна быть оформлена в соответствии с принятыми в АмГУ общими требованиями к оформлению работ такого рода. Ознакомиться с ними можно в библиотеке университета.

На первом этапе работы составляется предварительный план, который целесообразно обсудить с преподавателем. В процессе написания курсовой работы план уточняется и приобретает логическую завершенность.

В начале работы необходимо привести план, которого следует придерживаться в ходе её написания. План должен быть представлен в виде пронумерованного списка заголовков каждой части (параграфа) работы с указанием страниц, с которых начинается написание их текста.

Курсовая работа включает:

- введение,
- теоретическую часть (1 глава)
- практическую часть, (1-2 главы)
- заключение
- библиографический список.

Во введении указываются цель и задачи работы, обосновывается актуальность выбранной темы. Цель курсовой работы обычно формулируется в следующем контексте: « цель курсовой работы заключается в изучении теоретических положений (принципов, закономерностей, моделей) и установления путей совершенствования управления предприятием».

Формулирование задачи начинается со слов: изучить, описать, установить, выявить и т.д. Обычно решению каждой задачи соответствует параграф работы.

В теоретической части анализируются различные точки зрения на рассматриваемую проблему, встречающиеся в литературе. Изложение теоретической части должно быть представлено в виде аналитического обзора знаний, в результате которого следует выбрать теоретические положения, принимаемые за основу дальнейшего исследования, и обосновать выбранную позицию. Изучить теорию - значит использовать несколько источников литературы, сопоставить их, определить сходство или различие в подходах разных авторов.

При написании курсовой работы помимо основной литературы рекомендуется пользоваться материалами периодической печати (журналы «Эксперт», «Маркетинг», «Менеджмент в России и за рубежом», «Директор», «Консультант директора», «Деловой мир», «Турбизнес», «Туризм: практика, проблемы, перспективы», газеты «Экономика и жизнь» и др.).

В практической части, анализируется действующее предприятие социально-культурной сферы (турфирма, гостиница, предприятия питания, развлекательные центры, музеи и т.д). Практическая часть должна включать описание предприятия, направления деятельности, выявляются проблемы (исходя из темы курсовой работы) и предлагаются пути их решения.

В заключении кратко формулируются выводы, подводятся основные итоги работы. Здесь должно быть дано резюме, которое выносится на обсуждение при защите курсовой работы. Должно быть констатировано, что поставленные во введении задачи полностью решены, и отмечена оригинальность подходов автора к их решению.

По тексту курсовой работы должны приводиться ссылки на использованную литературу с указанием номера источника и страницы, откуда взята цитата или приведена информация. Список использованной литературы отражает уровень самостоятельной работы студента. Работа должна быть проиллюстрирована схемами и таблицами, а также конкретными примерами, раскрывающими формулировки общих положений, приводимых в работе. Небольшие рисунки и таблицы можно разместить в основном тексте работы, а большие - вынести в Приложения.

Объём курсовой работы - не более 40 страниц машинописного текста (14 шрифт, полуторный интервал), в том числе:

план - 1 с.;

введение - 2-3 с.;

теоретическая часть - 10-15 с.;

практическая часть - 15-20 с.;

заключение - 1-2 с.;

список использованной литературы (25 и более наименований). Работа должна быть представлена в сброшюрованном виде, на листах формата А 4.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Типы организационных структур в сфере сервиса и туризма.
2. Методы управления в СКС и Т.
3. Контроль как функция менеджмента в социально-культурной сфере.
4. Мотивация как функция менеджмента в социально-культурной сфере.
5. Планирование деятельности туристической фирмы на примере...
6. Организация деятельности туристической фирмы на примере...
7. Стили управления в туристской фирме (на примере)
8. Принятие управленческих решений в туристской организации (на примере)
9. Лидерство в организации: истоки, процесс, навыки и стили деятельности
10. Особенности подбора персонала в туристских фирмах (на примере)
11. Особенности рациональной организации труда на предприятиях туристской сферы(на примере)
12. Эффективность делового общения в туризме
13. Управление конфликтами в туристской организации (на примере)
14. Особенности коллектива туристической фирмы(на примере)

15. Приемы повышения эффективности делового общения при проведении переговоров(на примере)
16. Особенности мотивации персонала в туристской фирме(на примере)
17. Эффективность принятия управленческих решений в СКС иТ(на примере)
18. Движение и профессиональное развитие персонала турфирм. (на примере)
19. Эффективность управления персоналом в туристских организациях (на примере)
20. Организация и управление ресторанным комплексом (на примере)
21. Организация и менеджмент в индустрии развлечений(на примере)
22. Организационная культура: генезис, специфика создания и поддержания (на примере)
23. Особенности подбора кадров в индустрии туризма (на примере)
24. Особенности управления процессами труда в туризме. (на примере)
25. Организация и проведение деловой беседы в туристической фирме. (на примере)
26. Туристская фирма как объект управления (на примере)
27. Зарубежный опыт управления в СКС и Т
28. Самоменеджмент современного руководителя туристского предприятия. (на примере)
29. Особенности организации труда руководителя туристского предприятия(на примере)
30. Конфликты в коммуникациях персонала и стратегии их разрешения(на примере)
31. Обеспечение эффективной работоспособности персонала в туристской организации. (на примере)
32. Управление стрессами в туристской организации. (на примере)
33. Конфликты в бизнесе: профилактика, управление, разрешение. (на примере)
34. Управление мотивацией персонала в туристической фирме. (на примере)
35. . Эффективное использование рабочего времени руководителем фирмы. (на примере)

ЗАЩИТА И ОЦЕНКА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Защита и оценка курсовой работы производится только после прохождения курсовой работы нормоконтроля.

Курсовая работа проверяется руководителем, при этом большое внимание уделяется содержательной части работы, логичности изложения, четкости постановки проблемы и ее анализу, выводам, сделанным по итогам исследования.

Если выполненная работа не отвечает предъявленным требованиям, она не допускается к защите и возвращается на доработку.

Защита работы происходит с каждым студентом индивидуально. По итогам защиты работа может быть оценена на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно». Защита курсовой работы должна быть проведена в установленные сроки.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ОСНОВНАЯ:

1. Веснин В. Р. Менеджмент: учеб.: доп. Мин. обр. РФ/ В. Р. Веснин. - 3-е изд., перераб. и доп..М.:Проспект, 2006. - 502 с.. - Библиогр.: с. 487
2. Веснин В.Р. Менеджмент в вопросах и ответах: учеб. пособие: рек. УМО/ В. Р. Веснин. - М.: Проспект, 2006. - 174 с.
3. Глухов В.В. Менеджмент: учеб.: рек. УМО/ В. В. Глухов. - 3-е изд.. - СПб.: Питер, 2005. - 601 с.: рис., табл.. - (Учебник для вузов). Экземпляры: всего:5 - эк.(3), з.а.-п.п.(2)
4. Дафт, Р.Менеджмент: [учеб.]/ Р. Л. Дафт. - 6-е изд.. - СПб.: Питер, 2006. - 864 с.. - (Классика МВА). - Указ. имен.: с. 848. - Предм. указ.: с. 850
5. Друкер, Питер Ф.. Практика менеджмента: пер. с англ./ П. Ф. Друкер ; под ред. Я. К. Мариновича. - М.: Вильямс, 2006. - 398 с.. - (Classic Drucker
6. Современный менеджмент: теория и практика: учеб. пособие: рек. УМО/ под ред. А. Г. Комарова, Г. Г. Муфтиева. - СПб.: Питер, 2004. - 432 с.. - (Учебное пособие). Экземпляры: всего:2 - з.а.-п.п.(2)
7. Николайчук В.Е Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис/ В. Е. Николайчук. - СПб.: Питер, 2005. - 605 с.: рис., табл.. - (Маркетинг для профессионалов). - Библиогр.: с. 661. Экземпляры: всего:12 - з.а.-п.п.(2), эк.(5), аб.(5)
8. Мишин В.М. Исследование систем управления: учеб.: рек Мин. обр. РФ/ В. М. Мишин. - 2-е изд.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 528 с.: табл.. - (Профессиональный учебник: Менеджмент). - Библиогр.: с. 526 эккземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
9. Герчикова И. Н. Менеджмент: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 500 с.. - (Золотой фонд рос. учебников). - Библиогр.: с. 490.
10. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
11. Менеджмент: учеб.: Доп. Мин. обр. РФ/ под ред. В. И. Королева. - М.: Экономистъ, 2005. - 432 с.. - (НОМО FABER). - Библиогр.: с. 430
12. Менеджмент: учеб.: Доп. Мин. обр. РФ/ под ред. В. И. Королева. - М.: Экономистъ, 2005. - 432 с.. - (НОМО FABER). - Библиогр.: с. 430
13. Хруцкий, В.Е Оценка персонала: современные системы и технологии : настольная книга кадровой службы/ В. Е. Хруцкий, Р. А. Толмачев. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 174 с.: табл.

14. Корпоративный менеджмент: учеб. пособие: Доп. УМО вузов/ И. И. Мазур [и др.]. - М.: Омега-Л, 2005. - 376 с.: табл. - (Современное бизнес-образование). - Библиогр.: с. 320 Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
15. Ткачук Л,Т. Основы менеджмента: учеб. пособие: рек. УМО/ Л. Т. Ткачук; Дальневост. ин-т междунар. отношений. - Хабаровск: Изд-во Хабар. гос. техн. ун-та, 2004. - 184 с.. - Библиогр.: с. 180
16. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. – М.: БГЭУ, 2005. – 644 с.
17. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник /Н.И. Кабушкин –3-е изд., испр. - Мн.: Новое издание, 2002.-409с.
18. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
19. Моисеева М.К. Стратегическое управление туристской фирмой. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 208 с.
20. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое знание, 2001. – 216 с.
21. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме: современный опыт управления. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 246 с.
22. Смолкин Л.М. Менеджмент: основы организации. – М.: Инфра-М, 2000. – 248 с.
23. Веснин Н.А. Основы менеджмента. – М.: Финансы и статистика, 1998. – 367 с.
24. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: учебник.-М.: Финансы и статистика /Под ред. Квартального В.А., 2003. – 352 с.
25. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
26. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма: учебное пособие. –2-е изд./А.Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С.Сенин.- М.: КНОРУС, 2005.-448 с.
27. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М. А. Жукова .- М.: КНОРУС, 2005.-320 с.
28. Виханский О.С. Менеджмент: Учебник/ О.С. Виханский, А.И. Наумова. - М.: Экономистъ, 2003. - 528 с.
29. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

1. Школа карьеры: учеб.-практ. пособие/ под общ. ред. Е. А. Могилевкина. - Владивосток: Изд-во Владивост. гос. ун-та экономики и сервиса, 2005. - 282 с.:

2. Управление предприятием: кейсы, деловые и имитационные игры/ Высш. коммерческая шк. (Мец), Ун-т экономики и финансов (СПб.); рук. авт. кол. В. Галенко, Ж. -П. Муро, пер. с фр. Е. Бок. - 2-е изд.. - Б.м., [2003]. - 219 с.: рис.
3. Кузнецов И.Н. Технология делового общения/ И. Н. Кузнецов. - М.: ИКЦ МарТ; Ростов н/Д: МарТ, 2004. - 128 с.. - (Новые технологии). - Библиогр.: с. 126.
4. Кузьмин, Эдуард Леонидович. Дипломатическое и деловое общение: правила игры/ Э. Л. Кузьмин. - М.: НОРМА, 2005. - 304 с.: ил.. - Библиогр.: с. 298
5. Светлов, Виктор Александрович. Конфликт: модели, решения, менеджмент: учеб. пособие: рек. УМО/ В. А. Светлов. - СПб.: Питер, 2005. - 540 с.: рис., табл.. - Алф. указ.: с. 537 .
6. Базаров, Тахир Юсупович. Управление персоналом: учеб. пособие: доп. Мин. обр. РФ/ Т. Ю. Базаров. - 3-е изд., стер.. - М.: Академия, 2005. - 220 с.: рис., табл.. - (Экономика и управление). - Библиогр.: с. 216
7. Громова, Наталья Михайловна. Деловое общение: [моногр.]/ Н. М. Громова. - М.: Экономистъ, 2005. - 134 с.. - (res cottidiana). - Библиогр.: с. 123
8. Грошев, Игорь Васильевич. Служебное совещание: учебное пособие: рек. Мин. обр. РФ/ И. В. Грошев, А. А. Поздняков. - СПб.: Питер, 2005. - 204 с.: рис.. - (Практика менеджмента). -
9. Кибанов, Ардальон Яковлевич. Основы управления персоналом: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ А. Я. Кибанов. - М.: ИНФРА - М, 2006. - 304 с.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 300.
10. Музыченко, Вадим Владиславович. Управление персоналом. Лекции: учеб. для вузов/ В. В. Музыченко. - М.: Академия, 2003. - 527 с.. - (Высшее проф. образование: Экономика и управление)
11. Архангельский, Глеб Алексеевич. Организация времени: От личной эффективности к развитию фирмы/ Г. А. Архангельский. - 2-е изд.. - СПб.: Питер, 2006. - 443 с.: рис
12. Сравнительный менеджмент: учеб. пособие: рек. УМО/ под ред. С.Э. Пивоварова. - СПб.: Питер, 2006. - 363 с.: ил.. - (Учебное пособие)
13. Управление персоналом организации: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ под ред. А. Я. Кибанова. - 3-е изд., доп. и перераб.. - М.: Инфра-М, 2006. - 638 с.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 627
14. Мазур, Иван Иванович. Нескучный менеджмент для руководителей и стремящихся ими стать/ И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - М: Авваллон, 2003. - 198 с.: ил.
15. Мальханова, Инна Анатольевна. Деловое общение: учеб. пособие: рек. УМО по рекламе/ И. А. Мальханова. - М.: Академический Проект, 2005. - 224 с.. - (Gaudeamus)

ГРАФИК САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В СКС И Т»

Тема	Самостоятельная работа			
	Объ ем в часа х	Содержание	Срок испол нения	Форма контроля
1.Предпосылки возникновения менеджмента туризма и основные этапы его развития	2	Подбор соответствующих материалов к семинару № 1	2 уч. недел я	Семинар № 1
2. Структура управления в туристических предприятиях	2	Подбор материалов к семинару № 2	4 уч. недел я	Семинар № 2
3 Функции и принципы менеджмента в СКС и туризме	4	Подбор материалов к семинару № 3	6 уч. недел я	Семинар № 3
4Менеджмент персонала	6	Подбор материалов к семинару № 4	8 уч. недел я	Семинар № 4
5 Внутренняя и внешняя среда туристской организации	4	Подбор материалов к семинару № 5	10 уч. недел я	Семинар № 5
6. Управленческие решения	4	Подбор материалов к семинару № 6	12 уч. недел я	Семинар № 6
7. Личность, власть и авторитет менеджера	2	Подбор соответствующих материалов и подготовка конспектов по темам.	В течен ие семес тра.	Включение вопросов по данным темам в итоговый экзамен.
10. Управление процессами труда в СКС и туризме	2			
12. Организация и проведение	2	Подготовка материалов к	14 уч.	Семинар № 7

деловых совещаний и переговоров		семинару № 7	недел я	
13. Управление конфликтами и стрессами в туристической фирме	4	Подготовка реферата на тему «Управление конфликтами в туристской организации»	15 уч. недел я	Защита рефератов
12. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров	2	Подбор материалов к семинару № 8.	16 уч. недел я	Семинар № 8
14. Эффективность менеджмента в СКС и туризме	2	Подготовка и подбор материалов к семинару № 9	18 уч. недел я	Семинар №9

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

При подготовке к семинарским занятиям студентам рекомендуется изучить рекомендуемую литературу по данной тематике, составить краткий конспект по предлагаемым вопросам. Ответ во время семинара необходимо сопровождать примерами известными из практики деятельности туристских организаций (Примеры подыскиваются каждым студентом по данным периодической печати и сети Интернет)

Занятие № 1 :Эволюция менеджмента в туризме и основные этапы его развития.

1. Условия и предпосылки развития менеджмента
2. Этапы развития менеджмента.
3. Основные школы и концепции менеджмента.
4. Развитие менеджмента в России.

Литература:

1. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. – М.: БГЭУ, 2005. – 644 с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник /Н.И. Кабушкин –3-е изд., испр. - Мн.: Новое издание, 2002.-409с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
4. Веснин Н.А. Основы менеджмента. – М.: Финансы и статистика, 1998. – 367 с.

5. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: учебник.-М.: Финансы и статистика /Под ред. Квартального В.А., 2003. – 352 с.

Занятие № 2: Структура управления туризмом.

1. Особенности туризма как объекта управления
2. Понятие структуры управления, ее элементы и их характеристики.
3. Типы организационных структур. Их преимущества и недостатки.
 - А) Линейная организационная структура управления предприятием
 - Б) Функциональная организационная структура управления
 - В) Линейно -функциональная (штабная) структура управления
 - Г) Дивизиональная структура управления
4. Проектирование организационных структур: основные этапы.

Литература:

1. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. – М.: БГЭУ, 2005. – 644 с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник /Н.И. Кабушкин –3-е изд., испр. - Мн.: Новое издание, 2002.-409с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
4. Веснин Н.А. Основы менеджмента. – М.: Финансы и статистика, 1998. – 367 с.
5. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: учебник.-М.: Финансы и статистика /Под ред. Квартального В.А., 2003. – 352 с.
6. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
7. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое знание, 2001. – 216 с.

Занятие №3 : Характеристика функций и принципов менеджмента в туризме.

1. Понятие функций менеджмента в туризме. Функция планирования.
2. Организационная функция.
3. Функция мотивации.
4. Функция контроля.
5. Принципы менеджмента в туризме.

Литература

1. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. – М.: БГЭУ, 2005. – 644 с.

2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник /Н.И. Кабушкин –3-е изд., испр. - Мн.: Новое издание, 2002.-409с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
4. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
5. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое знание, 2001. – 216 с.

Занятие №4.: Менеджмент персонала.

1. Понятие менеджмента персонала. Организационно – административные методы управления.
2. Экономические методы.
3. Социально – психологические методы.
4. Организация труда руководителя.
5. Требования, предъявляемые к личностно-деловым качествам менеджера.
6. Планирование деловой карьеры
7. Особенности управления конфликтами в организации.

Литература:

1. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. – М.: БГЭУ, 2005. – 644 с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник /Н.И. Кабушкин –3-е изд., испр. - Мн.: Новое издание, 2002.-409с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
4. Веснин Н.А. Основы менеджмента. – М.: Финансы и статистика, 1998. – 367 с.
5. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: учебник.-М.: Финансы и статистика /Под ред. Квартального В.А., 2003. – 352 с.
6. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
7. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое знание, 2001. – 216 с.

№5. Тема: Внутренняя и внешняя среда организации, осуществляющей туристическую деятельность.

1. Анализ внешней среды. Движущие силы отрасли туризма.
2. Анализ конкуренций в отрасли как основа выбора стратегии тур. фирм.

3. Анализ внутренней среды. SWOT – анализ.
4. Факторы конкурентоспособности туристической фирмы.
5. Методы оценки конкурентоспособности фирмы.

Литература

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
2. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
3. Виханский О.С. Менеджмент: Учебник/ О.С. Виханский, А.И. Наумова.
- М.: Экономистъ, 2003. - 528 с.
4. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.
5. Зорин И.В, Квартальнов В.А. Энциклопедия по туризму. – М.: Финансы и статистика, 2000

Занятие № 6: Управленческие решения.

1. Сущность и классификация управленческих решений.
2. Основные этапы принятия управленческих решений.
3. Методы принятия решений.
4. Условия эффективности принятия управленческих решений.
5. Организация и контроль за исполнением решений.

Литература

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
2. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
3. Виханский О.С. Менеджмент: Учебник/ О.С. Виханский, А.И. Наумова.
- М.: Экономистъ, 2003. - 528 с.
4. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.
5. Зорин И.В, Квартальнов В.А. Энциклопедия по туризму. – М.: Финансы и статистика, 2000
6. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. – М.: БГЭУ, 2005. – 644 с.
7. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник /Н.И. Кабушкин –3-е изд., испр. - Мн.: Новое издание, 2002.-409с.

Занятие № 7: Деловое общение в сфере туризма.

1. Значение и формы делового общения.
2. Организация общения.

3. Подведение итогов делового общения.

Литература

1. Мальханова И.А Деловое общение: учеб. пособие: рек. УМО по рекламе/ И. А. Мальханова. - М.: Академический Проект, 2005. - 224 с.. -
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. – М.: БГЭУ, 2005. – 644 с.
3. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник /Н.И. Кабушкин –3-е изд., испр. - Мн.: Новое издание, 2002.-409с.
4. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
5. Веснин Н.А. Основы менеджмента. – М.: Финансы и статистика, 1998. – 367 с.
6. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: учебник.-М.: Финансы и статистика /Под ред. Квартального В.А., 2003. – 352 с.
7. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Под ред. Квартального В.А., 2002
8. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое знание, 2001. – 216 с.

Занятие №8. Техника проведения деловых совещаний и переговоров.

1. Сущность, задачи и классификация деловых совещаний.
2. Проведение деловых совещаний.
3. Условие эффективности деловых совещаний.
4. Этапы проведения деловых переговоров.
5. Условия эффективности деловых переговоров.

Литература

1. Архангельский Г.А. Организация времени: От личной эффективности к развитию фирмы/ Г. А. Архангельский. - 2-е изд.. - СПб.: Питер, 2006. - 443 с.: рис.
2. Громова Н.М. Деловое общение: [моногр.]/ Н. М. Громова. - М.: Экономистъ, 2005. - 134 с.. - Библиогр.: с. 123
3. Грошев, И.В Служебное совещание: учебное пособие: рек. Мин. обр. РФ/ И. В. Грошев, А. А. Поздняков. - СПб.: Питер, 2005. - 204 с.: рис.. - (Практика менеджмента). - Библиогр.: с. 191
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. – М.: БГЭУ, 2005. – 644 с.
5. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник /Н.И. Кабушкин –3-е изд., испр. - Мн.: Новое издание, 2002.-409с.

6.Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.

7. Мальханова И.А Деловое общение: учеб. пособие: рек. УМО по рекламе/ И. А. Мальханова. - М.: Академический Проект, 2005. - 224 с.. -

Занятие №9. Эффективность менеджмента в СКС и туризме.

1. Понятие эффективности менеджмента.
2. Экономическая эффективность менеджмента в туризме.
- 3.Социальная эффективность менеджмента в туризме.

Литература

1.Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник /Н.И. Кабушкин –3-е изд., испр. - Мн.: Новое издание, 2002.-409с.

2.Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Темы самостоятельной работы и вопросы для контроля

1. Квалификационные требования к основным должностям работников тур. индустрии.
2. Формы управления предприятиями гостеприимства
3. Зарубежный опыт управления в СКС и Т
4. Самоменеджмент современного руководителя туристского предприятия.

Контроль над самостоятельной работой студентов

Студенты отчитываются по всем темам письменно (реферат на 5 – 10 стр.). Литературу для изучения вышеперечисленных тем студенты подбирают самостоятельно. Кроме того, в течение семестра студенты ведут работу с монографиями, законодательными и нормативными документами, справочной литературой для подготовки к семинарским занятиям.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ДЕЛОВЫХ ИГР, РАЗБОРУ СИТУАЦИЙ И Т.П.

В ходе соответствующих практических занятий студенты ведут работу по разрешению конкретных ситуаций в области управления организацией. Ситуация изучается заранее каждым студентом индивидуально, а на занятии совместными усилиями группа вырабатывает решение по предложенной ситуации.

Ситуация «Деловая беседа»

Цели:

- научить обучаемых дифференцированно общаться с подчиненными;
- развить у них навыки конструктивной беседы.

Вы работаете директором предприятия не более трех месяцев. К вам на подпись принесли сценарий презентации, посвященной открытию важной для вашей организации выставки. Сценарий написан одним из сотрудников маркетингового отдела, имеющим большой опыт в написании сценариев для разного рода презентаций, к тому же являющимся единственным специалистом в вашей организации, имеющим такого рода способности и опыт. Однако человек он достаточно сложный: самоуверенный, себялюбивый, с завышенной самооценкой, плохо воспринимающий критику, импульсивный и вспыльчивый.

Просмотрев внимательно сценарий, вы обнаружили, что он весьма ординарен, неинтересен, написан традиционно, что сегодня может способствовать снижению конкурентоспособности организации и отпугнет клиентов. Вы уверены, что в таком виде сценарий принимать нельзя — его нужно очень серьезно переработать, преобразовать или просто от него отказаться. Обо всем этом вы и должны сообщить автору сценария презентации. Вам следует учесть, что бывший директор практически всегда был удовлетворен сценариями, написанными этим сотрудником.

Задание. Проведите беседу с сотрудником таким образом, чтобы суметь за короткий срок реализовать вашу позицию по поводу серьезной переделки сценария или отказа от него, но при сохранении партнерских отношений с работником. Время на беседу и на принятие решения — 10 минут.

Инструкция. Исполняющий роль сценариста должен сыграть предлагаемый характер. На любые виды переделки сценарист может дать согласие лишь при условии гибкой и разумной тактики руководителя, его эффективных предложений, не ущемляющих достоинство работника, корректности и психологической компетентности.

Примечание: аттестуемые по очереди разыгрывают свой вариант беседы или меняют по своему усмотрению обсуждаемое задание, оставляя нетронутым замысел по аттестации руководителя. Все инструкции даются каждому участнику в письменном виде. Время на подготовку к игре — 2-3 минуты.

Ситуация для разыгрывания в ролях «Аттестация»

Цели:

- научить обучаемых отличать личные цели от социально-значимых;
- развить у них навыки аттестационного собеседования;
- сформировать у них умения вести свою линию и защищать свои и чужие интересы.

Вы — менеджер ведущего подразделения организации, а в данный момент — председатель аттестационной комиссии. Накануне аттестации в неофициальной беседе с руководителем организации, в которой вы работаете, было высказано пожелание «отрицательно аттестовать» старшего научного сотрудника из консалтингового отдела Марию Семеновну Крюкову и одновременно было сказано, что у вас, наконец, появилась возможность занять должность заместителя по организационным вопросам.

Вы давно знаете М. С. Крюкову как справляющегося со своими обязанностями, инициативного, творческого специалиста. Вы с ней вместе учились в институте; кроме того, у вас с ней дружественные отношения. Вам также известно, что отношения между руководителем и М. С. Крюковой не сложились. Объективных претензий, позволяющих ее уволить, у руководителя нет, а межличностный конфликт между ними имеет затяжной характер.

Дома вы рассказали жене о сложившейся ситуации и попросили совета, в связи с чем она однозначно заявила, что, несмотря на дружественные отношения, в это трудное время ее интересует только судьба и карьера ее собственного мужа.

Ваши действия?

Задание. Разыграйте варианты действий несколькими парами. Проанализируйте поведение и принятое решение в каждой паре. Обсудите подобные ситуации из собственного опыта, какие действия предпринимались и каковы их последствия.

Ситуации для разыгрывания в ролях парами

Игровая ситуация 1

Работник приходит к директору по вызову. Директор сообщает ему, что увольняет его за прогулы. Работник объясняет прогулы тем, что является членом партии ЛДПР, и заявляет, что его увольняют за политические убеждения; он грозит, что «все об этом узнают». Цель руководителя — уволить ненужного работника, но без лишних проблем. Цель работника — добиться отмены увольнения.

Игровая ситуация 2

Работник приходит к руководителю просить о повышении в должности. Он считает, что именно он лучше всего подходит на открывшуюся вакансию. Однако руководитель уже пообещал эту должность другому сотруднику, но еще не подписал приказ.

Игровая ситуация 3

На фирму по продаже медицинского оборудования приходит поаналогичное, еще недостаточно известное на российском рынке. Задача менеджера фирмы - убедить покупателя купить именно это оборудование.

Задание. Разыграйте каждую сценку парами (можно несколько пар на одну сценку). После просмотренной инсценировки группа анализирует и оценивает результат переговоров:

- какие манипуляции были использованы;
- какие защиты от манипуляций применялись;
- получился ли переход участников игрового взаимодействия на уровень общения «взрослый — взрослый». Это упражнение более эффективно при использовании на занятии видеокамеры.

Ситуационно-ролевая игра «ЖАЛОБА»

Цель игры: Развитие у слушателей умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников организации (либо варианты содержания жалоб подбирает сам преподаватель, либо слушатели на основе внутригрупповой работы создают материал жалобы). Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения в составе менеджера по персоналу (руководитель), специалиста по связям с общественностью, юриста фирмы.

Подготовительный этап игры. Слушатели заранее получают установку на проведение игры, определяют тему игры, информацию о цели занятия, игровую ситуацию.

Предварительно проводится семинар по уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Рассматриваются также методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

Ход игры. Группа обучаемых разбивается на три команды. Первая команда — руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью,

финансовый директор. Вторая команда — рабочая группа по изучению жалобы (состав см. выше). Третья команда — эксперты (3-5 человек). Время на распределение ролей — 5 минут.

Примечание: состав команд может быть определен по желанию самих слушателей.

Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанного рабочей группой (вторая команда).

Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе.

Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку — 15 минут.

Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. Генеральный директор открывает служебное совещание, объявляя его тему. Слово для доклада по изучению жалобы и предложений для принятия решения предоставляется старшему рабочей группы (регламент доклада может быть ограничен 5-10 минутами). После доклада представители группы руководства задают вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы — в пределах 15-20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения заместителя генерального директора по связям с общественностью и финансового директора (время — 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает генеральный директор'.

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (время на экспертизу и презентацию информации — 15-20 минут).

Подведение итогов игры преподавателем.

Решение ситуационных задач «Конфликтные ситуации»

Цель занятия: закрепление знаний слушателей о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Подготовительный этап занятия. Слушателям предлагается обсудить основные понятия: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент» и их соотношение между собой.

Ход занятия. Слушателям предлагается набор ситуаций, которые они должны проанализировать и решить, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Все варианты обсуждаются сначала на внутригрупповом уровне, а затем — на межгрупповом.

Ситуация 1

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте причины, которые могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом.

Ситуация 2

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация:

1. Инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива.
 2. Руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевшего место незаслуженного продвижения по работе (до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления А. к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, он не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя А. был назначен на вышестоящую должность).
 3. Численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо уже имевших почетное звание и трое претендовавших на него.
- Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

Решение ситуационных задач «Конфликт в организации»

Цель занятия: развитие у слушателей навыков анализа конфликтов в организации и формирование у них умений принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.

Подготовительный этап. Проговорить со слушателями основные вопросы темы: «понятие конфликтов в организации», «классификация конфликтов в организации», «причины конфликтов в организации», «управление конфликтами в организации».

Ход занятия. Все участники занятия делятся на игровые группы по 3-5 человек, каждая группа получает одинаковое задание, предусматривающее анализ конкретных ситуаций. На анализ конкретной ситуации и принятие решения отводится, в зависимости от задания, 5-10 минут. Затем преподаватель организует обсуждение версий анализа. После обсуждения подводятся итоги.

Ситуация 1

Вы — начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Ситуация 2

Вы — опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили нескольких лучших сотрудников к поощрению. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Васильев, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Васильевым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из этих вариантов?

Примечание: каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 сотрудница, которая встретила вас, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В ситуации 2 недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении и пропустила фамилию Васильева.

Ситуация 3

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цехе не уделялось должного внимания

обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия. Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

Ситуационно-ролевая игра «Поручение задания подчиненному»

Цель игры: провести деловую беседу с подчиненным по поводу поручения производственного задания:

- задание традиционное, плановое;
- задание экстремальное, внеплановое.

Подготовительный этап. В игре участвуют руководитель и подчиненный. Исполняющему роль руководителя необходимо придумать возможное задание и выбрать должностное лицо (например маркетолога, рекламиста, экономиста и т. д.), которому оно будет поручено.

Затем следует подготовиться по содержанию деловой беседы:

- как объяснить задание и проинструктировать подчиненного;
- как довести задачу до стадии понимания подчиненным ее сути;
- как мотивировать подчиненного к добросовестному и качественному выполнению задания.

При доведении задачи до сознания подчиненного руководитель должен добиться, чтобы подчиненный четко себе представлял: что? когда? каким образом? в каких условиях? какими силами и какими средствами? к какому сроку? с какими конечными результатами нужно сделать порученное задание?

В ходе деловой беседы, чтобы принять правильное решение, руководитель должен получить ответы на следующие вопросы:

1. Сможет ли данный подчиненный выполнить предлагаемое задание?
2. Желает ли он выполнять данное задание?
3. В каком инструктировании он нуждается и в какой степени?

Исполнителю роли подчиненного (из числа обучаемых) со стороны

организатора занятия дается *установка на отказ от выполнения задания*. В качестве аргументов отказа используется недостаточная профессиональная компетенция и отсутствие подобного опыта.

Такая установка организатора занятия позволит исполнителю роли руководителя применить психолого-педагогические и коммуникативные приемы воздействия на подчиненного, формируя у него психологическую готовность к выполнению задания. Кроме того, признание подчиненного в

слабой профессиональной компетенции спровоцирует руководителя на инструктаж или консультирование.

Организация игрового занятия. Исполнитель роли руководителя проводит деловую беседу с подчиненным в двух вариантах: сначала плановое задание, затем — экстремальное, т. е. внеплановое. Каждая беседа длится от 15 до 20 минут. Роли исполнителей могут разыграть желающие из числа обучаемых слушателей. Остальные участники занятия выступают в роли «компетентных судей». Их цель — анализ результатов проведения деловой беседы, инструктажа и использованных коммуникативных приемов. После игры проводится дискуссия, в которой участвуют все члены обучаемой группы.

Предварительная подготовка к деловой беседе — поручение задания.

1. Придумайте и сформулируйте в виде управленческого решения задание, а также условия, необходимые для его реализации.
2. Поставьте перед собой цели предстоящего разговора.
3. Заранее составьте план беседы, продумайте время, место и организационные условия ее проведения.
4. Продумайте начало беседы, ввод собеседника в разговор, условия создания атмосферы полного доверия.
5. Подготовьте вопросы к подчиненному, выяснение которых поможет достичь поставленной цели.

Примечание: для выполнения этого задания исполнителю роли руководителя дается 10 минут на подготовку. **Ход выполнения задания:**

- Пригласите к себе подчиненного и объясните ему причину вызова.
- Объясните смысл и значимость работы, которую необходимо выполнить подчиненному, и спросите его, сможет ли он с ней справиться.
- Ответьте на все вопросы подчиненного относительно предстоящей работы; если необходимо, покажите ему, как он это может сделать.
- Объясните требования в отношении сроков выполнения данной • Попросите подчиненного повторить задание или спросите, с чего он собирается начать.
- Проявите доверие к способности подчиненного, используйте прием «авансированная похвала».
- Используйте коммуникативные приемы и разные модели общения (убеждение, внушение и т. д.) с учетом психотипа подчиненного.
- В случае отказа подчиненного от выполнения задания выясните причины отказа, попытайтесь их устранить, мотивируйте специалиста с учетом его личных ожиданий, доведите беседу до конца.

- Завершите беседу конкретным решением и действиями. «Компетентные судьи» оценивают качество проведенной руководителем беседы по нескольким параметрам *

/Источник: Панфилова А.П. Основы менеджмента. Полное руководство по кейс-технологиям. /Под ред. Проф. Соломина В.П. -СПб.: Питер, 2004.-240с/

ПЛАНЫ–КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИЙ ПО КУРСУ «МЕНЕДЖМЕНТ В СКС И Т»

Лекция 1. ЭВОЛЮЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА ТУРИЗМА, ОСНОВНЫЕ ШКОЛЫ, КОНЦЕПЦИИ ПОДХОДЫ К МЕНЕДЖМЕНТУ (2 часа).

План

1. *Понятие менеджмента и его эволюция.*
2. *Основные школы менеджмента.*
3. *Современные подходы к менеджменту, концепции менеджмента.*

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Школа научного управления, классическая школа в управлении, школа человеческих отношений, школа науки о поведении, процесс управления, ситуационный подход.*

Литература:

1. Герчикова И. Н. Менеджмент: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 500 с.. - (Золотой фонд рос. учебников). - Библиогр.: с. 490.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
4. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
5. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.

Лекция 2-3. ВНУТРЕННЯЯ И ВНЕШНЯЯ СРЕДА ТУРИСТСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ(4 часа).

План

1. *Понятие внешней среды.*

2. *Понятие внутренней среды*
3. *Понятие конкурентоспособности..*
4. *Сильные и слабые стороны организации. Матрица SWOT.*
5. *Выбор стратегии туристской организации*
6. *Ключевые факторы успеха.*

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Внутренние переменные, ресурсы организации, корпоративная культура, Факторы внутренней среды, факторы внешней среды, стратегии туристской организации, потенциал организации, конкурентоспособность, миссия организации, цели организации, подвижность среды, сложность внешней среды, неопределенность внешней среды.*

Литература:

1. Герчикова И. Н. Менеджмент: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 500 с.. - (Золотой фонд рос. учебников). - Библиогр.: с. 490.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
4. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
5. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.

Лекция 4-5. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТСКИМ ПРЕДПРИЯТИЕМ (2 часа)

План

1. *Сущность и общая характеристика организационной структуры*
2. *Типы организационных структур*
3. *Формальная и неформальная организация*
4. *Проектирование орг. структур управления туристским предприятием*

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Организационная структура, горизонтальные связи, вертикальные связи, уровни управления, линейная структура управления, функциональная структура управления, линейно-функциональная структура управления, дивизиональная структура управления, требования к организационным структурам.*

Литература:

1. Герчикова И. Н. Менеджмент: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 500 с.. - (Золотой фонд рос. учебников). - Библиогр.: с. 490.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
4. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
5. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М. А. Жукова .- М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

Лекция 6-7. ФУНКЦИИ И ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ (4 часа)

План

1. *Сущность и взаимосвязь функций управления. Планирование*
2. *Организация*
3. *Мотивация*
4. *Контроль*
5. *Принципы управления*

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Стратегическое планирование, сущность стратегии, конкретность и измеримость целей, ориентация целей во времени, достижимость целей, выбор стратегии, тактика, оценка стратегического плана, организационные полномочия, делегирование, мотивация, содержательные теории мотивации, вознаграждение, закон результата, внешнее вознаграждение, внутреннее вознаграждение, мотивирующие факторы, теория ожидания, теория справедливости, модель Портера-Лоулера., Предварительный контроль, текущий контроль, заключительный контроль, показатели результативности эффективность контроля.*

Литература

1. Герчикова И. Н. Менеджмент: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 500 с.. - (Золотой фонд рос. учебников). - Библиогр.: с. 490.

2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
4. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
5. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М. А. Жукова .- М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

Лекция 8. МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА (2 часа)

План

1. Система методов менеджмента и их взаимосвязь
2. Административные методы
3. Экономические методы
4. Социально-психологические методы

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Метод управления, направленность методов, содержание методов, организационная форма, типы подчинения, убеждение, Экономическое соревнование, критика, самокритика, ритуалы в организации, самоуправление.*

Литература

1. Герчикова И. Н. Менеджмент: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 500 с.. - (Золотой фонд рос. учебников). - Библиогр.: с. 490.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
4. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
5. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М. А. Жукова .- М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

Лекция 9. ЛИДЕРСТВО И СТИЛИ РУКОВОДСТВА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМОЙ (2 часа)

План

1. Теории лидерства.
2. Понятия стиля руководства.

3. Характеристика стилей руководства.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Стиль лидерства, автократичный руководитель, демократичный руководитель, либеральный руководитель, ситуационная модель Фидлера, модель Врума-Йеттона, управленческая решетка, модель Митчела и Хауса.*

Литература

1. Герчикова И. Н. Менеджмент: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 500 с.. - (Золотой фонд рос. учебников). - Библиогр.: с. 490.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
4. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
5. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М. А. Жукова .- М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

Лекция 10. ЛИЧНОСТЬ, ВЛАСТЬ И АВТОРИТЕТ МЕНЕДЖЕРА ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ
(2 часа)

План

1. Требования к менеджеру
2. Власть и личное влияние
2. Авторитет менеджера

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Власть, влияние, власть, основанная на принуждении, власть основанная на вознаграждении, власть эталона, .харизма, убеждение, руководство в организации, авторитет менеджера.*

Литература

1. Герчикова И. Н. Менеджмент: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 500 с.. - (Золотой фонд рос. учебников). - Библиогр.: с. 490.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.

4. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
5. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М. А. Жукова .- М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

Лекция 11-12 . УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ (4 часа)

План

1. Сущность и классификация управленческих решений
2. Процесс принятия и реализации управленческих решений
3. Методы принятия управленческих решений

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: Решение, организационное решение, запрограммированное решение, незапрограммированное решение, риск, условия определенности, критерии принятия решения, подходы к принятию решений, этапы рационального решения проблем, релевантная информация, критерии принятия решения, альтернативное решение, факторы, влияющие на выбор решения. Модели принятия решений.

Литература

1. Герчикова И. Н. Менеджмент: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 500 с.. - (Золотой фонд рос. учебников). - Библиогр.: с. 490.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
3. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.
4. Фатхутдинов Р.А. Разработка управленческого решения. Учебное пособие. - М.: 1997.
5. Литвак Б.Г. Управленческие решения. Учебник. - М.: 1998.

Лекция 13-14. МЕНЕДЖМЕНТ ПЕРСОНАЛА (4 часа)

План

1. Планирование потребности в персонале
2. Подбор персонала

3. Оценка и прием на работу.
4. Движение и профессиональное развитие персонала

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Управление персоналом, кадровая служба, планирование потребности в персонале, кадровая политика, внешнее планирование, внутреннее планирование, рынки рабочей силы, способы подбора персонала, методы оценки, интервью, текучесть кадров, развитие персонала.*

Литература:

1. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2003 .- 224 с.
3. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
4. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.
5. Школа карьеры: учеб.-практ. пособие/ под общ. ред. Е. А. Могилевкина. - Владивосток: Изд-во Владивост. гос. ун-та экономики и сервиса, 2005. - 282 с.:
6. Базаров, Т. Ю. Управление персоналом: учеб. пособие: доп. Мин. обр. РФ/ Т. Ю. Базаров. - 3-е изд., стер.. - М.: Академия, 2005. - 220 с.:
7. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ А. Я. Кибанов. - М.: ИНФРА - М, 2006. - 304 с.. -
8. Музыченко, В. В. Управление персоналом. Лекции: учеб. для вузов/ В. В. Музыченко. - М.: Академия, 2003. - 527 с.. –
9. Управление персоналом организации: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ под ред. А. Я. Кибанова. - 3-е изд., доп. и перераб.. - М.: Инфра-М, 2006. - 638 с.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 627

ЛЕКЦИЯ 15. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ТРУДА В ТУРИЗМЕ(2 часа)

План

1. Характер, содержание и особенности управленческого труда
2. Направления рациональной организации труда
3. Организационная культура туристского предприятия
4. Основные элементы управленческой культуры менеджера

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Управленческий труд, особенности управленческого труда, комплексность, системность, регламентация, специализация, стабильность, целенаправленное творчество, рациональная организация труда, оплата и стимулирование труда, повременная оплата труда, сдельная оплата труда, премиальная оплата труда, департаментализация, организационная техника, нормирование труда, условия труда, управленческая культура.*

Литература

1. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
3. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
4. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.

Лекция 16. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В СФЕРЕ ТУРИЗМА(2 часа)

План

1. Коммуникации и управление
2. Организация деловой беседы
3. Организация проведения делового совещания
4. Подготовка и проведение деловых переговоров

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Коммуникация, кодирование, выбор канала, технология общения, стратегия общения, деловое совещание, подготовка совещания, проведение совещания, протокол совещания, стоимость совещания, переговоры, условия эффективности переговоров.*

Литература:

1. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
3. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. – 702 с.
4. Кузнецов И.Н. Технология делового общения/ И. Н. Кузнецов. - М.: ИКЦ МарТ; Ростов н/Д: МарТ, 2004. - 128 с.. - (Новые технологии). - Библиогр.: с. 126.

5. Кузьмин Э.Л. Дипломатическое и деловое общение: правила игры/ Э. Л. Кузьмин. - М.: НОРМА, 2005. - 304 с.: ил. - Библиогр.: с. 298.
6. Громова, Н. М. Деловое общение: [моногр.]/ Н. М. Громова. - М.: Экономика, 2005. - 134 с. - (res cottidiana). - Библиогр.: с. 123
7. Грошев, И. В. Служебное совещание: учебное пособие: рек. Мин. обр. РФ/ И. В. Грошев, А. А. Поздняков. - СПб.: Питер, 2005. - 204 с.: рис. - (Практика менеджмента). - Библиогр.: с. 191 .
8. . Мальханова, И. А. Деловое общение: учеб. пособие: рек. УМО по рекламе/ И. А. Мальханова. - М.: Академический Проект, 2005. - 224 с. - (Gaudeamus)

Лекция 17. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ (2 часа)

План

1. *Природа и типы конфликтов*
2. *Причины конфликтов в туризме*
3. *Методы разрешения конфликтов*
4. *Природа и причины стресса*

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Конфликт, функциональный конфликт, дисфункциональный конфликт, структурные методы разрешения конфликтов, внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, межгрупповой конфликт, причины конфликтов, модель конфликта, стресс.*

Литература:

1. Герчикова И. Н. Менеджмент: учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 500 с. - (Золотой фонд рос. учебников). - Библиогр.: с. 490.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
4. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002
7. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: дело, 1992. — 702 с.
8. Светлов, Виктор Александрович. Конфликт: модели, решения, менеджмент: учеб. пособие: рек. УМО/ В. А. Светлов. - СПб.: Питер, 2005. - 540 с.: рис., табл. - Алф. указ.: с. 537 .

Лекция 18. ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА ТУРИЗМА

План

1. *Понятие эффективности менеджмента туризма*
2. *Экономическая эффективность*
3. *Социальная эффективность*

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕМЫ: *Эффективность менеджмента туризма, экономическая эффективность, социальная эффективность.*

Литература:

1. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб./ Н. И. Кабушкин. - 4-е изд., стер.. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с. Экземпляры: всего:10 - эк.(5), аб.(5)
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ высш учебн. заведений.- М.: Издательский цент «Академия», 2003 .- 224 с.
3. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления /Пол ред. Квартального В.А., 2002

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОМУ СОСТАВУ ПО
ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖСЕССИОННОГО И ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ
СТУДЕНТОВ**

1. В ходе освоения дисциплины «Менеджмент в СКС и Т» студент должен выполнить ряд обязательных заданий:

- выступать на семинарских занятиях;
- принимать участие в решении ситуационных задач
- успешно выполнять промежуточные контрольные работы;
- успешно выполнить итоговый контрольный тест;

2. Самостоятельная работа студентов контролируется согласно графику самостоятельной учебной работы студентов по дисциплине.

4. Выполнение контрольных работ рекомендуется после изучения тем
 - «Внутренняя и внешняя среда туристской организации»;
 - «Методы менеджмента в туризме»;
 - «Управленческие решения»

5. Экзамен по дисциплине проводится на основании положения о курсовых экзаменах и зачетах в соответствии с представленным перечнем экзаменационных вопросов. В

экзаменационный билет включаются 2 вопроса по теоретическому курсу и 1 практическая ситуация, требующая разрешения.

Оценка “**отлично**” ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы и обобщения, свободно оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников, приводить примеры из практики деятельности туристских организаций или опираясь на личный опыт.

Оценка “**хорошо**” ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в системе в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателем. При изложении студент должен существенные признаки изученного, выявить причинно-следственные связи, сформулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки.

Оценка “**удовлетворительно**” ставится за неполное изложение знаний. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя. Студент проявляет затруднения при выделении существенных признаков изученного материала, при выявлении причинно - следственных связей и формулировки выводов.

Оценка “**неудовлетворительно**” ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

ТЕСТОВЫЕ И КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В СКС и Т»

ПРИМЕР ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Вариант 1

1. Какие причины побуждали людей путешествовать в древний период:

- а) торговля, коммерция;
- б) завоевание новых земель;
- в) открытие новых земель;
- г) религиозные миссии;

- д) участие в спортивных состязаниях;
- е) все перечисленное?

2. Спрос на туристские путешествия в XIX ст. повысился благодаря:

- а) росту благосостояния населения;
- б) увеличению свободного времени;
- в) развитию транспортных средств;
- г) строительству новых гостиниц;
- д) расширению сети общественного питания;
- е) всему перечисленному.

3. Какая из перечисленных школ управления рассматривала управление как универсальный процесс, состоящий из взаимосвязанных функций:

- а) школа «человеческих отношений»;
- б) школа поведенческих наук;
- в) школа научного управления;
- г) административная (классическая) школа;
- д) математическая (количественная) школа?

4. Сезонные колебания туристского спроса зависят от:

- а) экономических;
- б) социальных и демографических;
- в) психологических (традиции, мода);
- г) природно-климатических;
- д) материально-технических (сети размещения, питания, транспорта и др.);
- е) всех перечисленных факторов.

5. Элементами организационной структуры управления туристским предприятием являются:

- а) системы, группы, связи;
- б) звенья, уровни, связи;
- в) службы, этапы, уровни;
- г) связи, формы, отделы.

6. Согласны ли вы с тем, что функциональная структура:

- а) не обеспечивает компетентного решения задач управления;
- б) нарушает принцип единоначалия;
- в) упрощает контроль за выполнением отдельных функций управления;
- г) освобождает руководство от рассмотрения текущих вопросов;

7 Функции управления — это:

- а) основные руководящие правила;
- б) способы и методы деятельности менеджера;
- в) виды управленческого труда;
- г) этапы процесса управления.

8. Миссия предприятия — это прежде всего:

- а) основные стратегии и ценности;
- б) смысл существования;
- в) главные цели;
- г) организационная культура;
- д) стратегические ориентиры получения прибыли.

9. Основными видами планов организации являются:

- а) комплексные, стратегические, оперативные;
- б) финансовые, тактические, маркетинговые;
- в) стратегические, бизнес-планы, производственные;
- г) оперативные, тактические, стратегические.

10. Среди процессуальных теорий мотивации выделяют три основные:

- а) теория ожиданий;
- б) викарные теории;
- в) теория постановки целей;
- г) теория справедливости;
- д) модель Портера—Лоулера.

11. В общем виде контроль означает главным образом:

- а) сбор и анализ различных документов;
- б) наблюдение за действиями подчиненных;
- в) сопоставление достигнутых результатов с запланированными;
- г) выявление виновных и их наказание.

12. Выделяют следующие методы управления:

- а) научные;
- б) социально-психологические;
- в) программно-целевые;
- г) экономические;
- д) математические;

- е) административные;
- ж) метод экспертных оценок.

13. Группа административных методов менеджмента включает:

- а) планирование;
- б) регламентирование;
- в) регулирование;
- г) нормирование;
- д) координацию;
- е) инструктирование;
- ж) распорядительное воздействие;
- з) контроль.

14. Выберите из нижеперечисленных экономические методы менеджмента:

- а) моделирование; б) хозяйственный расчет; в) государственное регулирование;
- г) ценообразование; д) моральное стимулирование; е) налогообложение;
- ж) социальное планирование; з) финансирование; и) нормирование; к) кредитование;
- л) системный подход.

15. Делегирование полномочий означает:

- а) передачу вопросов разделения труда и распределении полномочий;
- б) передачу задач вместе с полномочиями и компетенцией
- в) передачу возможности контроля и дисциплинарного воздействия;
- г) передачу ответственности.

16. Организационная культура — это прежде всего:

- а) способы осуществления управленческой деятельности;
- б) закономерности и правила;
- в) система ценностей и норм поведения;
- г) характерные признаки и принципы.

17. Выделяют следующие методы принятия управленческих решений:

- а) программно-целевые;
- б) формализованные (математические);
- в) экономические;
- г) неформализованные (эвристические).

18. К внутренним факторам, определяющим качество управленческих решений, можно отнести:

- а) квалификацию управленческого персонала;

- б) технологию и методы управления;
- в) культуру управления;
- г) устойчивость системы управления;
- д) восприимчивость системы управления к управленческим решениям;
- е) все перечисленное.

19. В теории менеджмента выделяются три базовых стиля руководства:

- а) демократический;
- б) адаптивный;
- в) либеральный;
- г) коллегиальный;
- д) авторитарный;

20. По направленности конфликты делятся на:

- а) педагогические;
- б) горизонтальные;
- в) смешанные;
- г) административные;
- д) вертикальные;
- е) организационные.

21. Какие стили поведения используются менеджерами при попадании в конфликтную ситуацию (исключите лишнее):

- а) разъяснение своей позиции; б) компромисс; в) регламентация;
- г) принуждение; д) дисциплинарное воздействие; е) уклонение;
- ж) решение проблемы; з) конфронтация; и) регулирование; к) сглаживание.

22. Какие из способов разрешения конфликтов относятся к педагогическим:

- а) убеждение;
- б) психологическое побуждение;
- в) просьба;
- г) перевод на другую работу;
- д) беседа;
- е) приказ руководителя.

23. Непосредственно процесс беседы включает:

- а) информирование собеседника; слушание собеседника; анализ реакций собеседника;
- б) передачу информации; получение информации; постановку вопросов;

в) установление контакта; передачу (получение) информации; аргументирование.

24. Подготовка к проведению делового совещания предполагает следующую последовательность действий:

а) формирование повестки дня и состава участников; определение целесообразности совещания; определение даты, времени и места проведения совещания; б) определение даты, времени и места проведения совещания; формирование повестки дня и состава участников; определение целесообразности совещания;

в) определение целесообразности совещания; формирование повестки дня и состава участников; определение даты, времени и места проведения совещания; информирование участников о сроках и месте его проведения, теме и задачах.

25. Управленческая решетка Блэйка и Мутон включает пять основных стилей руководства. Из них наиболее эффективным является:

а) стиль 9.1; б) стиль 5.5; в) стиль 9.9; г) стиль 1.9; д) стиль 1.1.

Вариант 2

1. Развитию туристского бизнеса послужили прежде всего:

- а) изобретение денег;
- б) изобретение письменности;
- в) развитие торговли;
- г) развитие транспорта;
- д) урбанизация;
- е) развитие промышленности;
- ж) все перечисленное.

2. Основными задачами Всемирной туристской организации являются:

- а) создание туристских организаций в различных странах мира;
- б) оказание помощи международному туризму;
- в) укрепление дружеских и культурных связей;
- г) борьба против любых препятствий свободному международному передвижению людей;
- д) научно-исследовательская работа в области туризма;
- е) сотрудничество с ООН в направлении развития международного туризма.

3. Четкими и измеримыми целями менеджмента частных туристских предприятий являются:

- а) создание материально-технической базы туризма;

- б) сохранение природы, культуры, традиций и обычаев;
- в) получение прибыли, накопление ценностей;
- г) развитие туристского образа государства.

4. Специфика туристских услуг заключается в их:

- а) неосвязаемости;
- б) изменчивости;
- в) неотделимости от источника формирования;
- г) неспособности к хранению;
- д) непервичности;
- е) уникальности;
- ж) верны все ответы.

5. Согласны ли вы с тем, что линейная структура:

- а) предъявляет высокие требования к руководителю;
- б) не обеспечивает четкость и оперативность управления;
- в) трудно приспосабливается к новым задачам;
- г) неэффективна при управлении сложным производством;
- д) реализует принцип единоначалия и персональной ответственности?

6. Основными функциями управления туризмом являются:

- а) планирование, мотивация, коммуникация, учет и анализ;
- б) мотивация, регулирование, планирование, финансирование;
- в) организация, маркетинг, принятие решений, контроль;
- г) контроль, мотивация, планирование, организация.

7. Процесс планирования включает три основных этапа:

- а) постановка задач планирования;
- б) распределение видов работ среди сотрудников;
- в) разработка плановых показателей и нормативов;
- г) распределение средств среди подразделений предприятия;
- д) разработка плана;
- е) реализация планового задания.

8. Разработка стратегического плана туристской фирмы осуществляется:

- а) трудовым коллективом и собственником фирмы;
- б) государственными органами и руководителями структурных подразделений;
- в) высшим руководством и собственником фирмы.

9 Функцию организации можно рассматривать как процесс:

- а) воздействия на человека с целью побуждения его к определенным действиям;
- б) планирования и регулирования деятельности органов управления;
- в) создания системы управления, ее совершенствования, упорядочения;
- г) информационного и материально-технического обеспечения подразделений предприятия.

10. Содержательные теории мотивации концентрируют внимание на:

- а) поведении людей и распределении их усилий для достижения конкретных целей;
- б) изучении процесса мотивации, восприятий и ожиданий;
- в) определении потребностей и мотивов, побуждающих людей к действию.

11. Принципы управления — это:

- а) способы и методы действий менеджера;
- б) исходные положения и закономерности управления;
- в) основополагающие идеи, правила и нормы поведения руководителей.

12 Методы менеджмента — это:

- а) директивные указания руководителей;
- б) принципы деятельности менеджера;
- в) совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект;
- г) способы осуществления управленческой деятельности.

13. Административные методы основаны на:

- а) прямых директивных указаниях;
- б) власти и авторитете руководителя;
- в) дисциплине и ответственности;
- г) все верно;
- д) все неверно.

14. Главная цель применения психологических методов менеджмента — это:

- а) создание хороших условий для труда и отдыха;
- б) обеспечение эффективной работы всех подразделений предприятия;
- в) формирование в коллективе положительного социально-психологического климата;
- г) мотивирование и стимулирование сотрудников.

15. Выберите из нижеперечисленных особенности управленческого труда:

- а) сложность и многоплановость;
- б) информационный характер предмета и продукта труда;
- в) направленность на достижение экономических показателей;

- г) его результат — управленческие решения;
- д) участвует в создании материальных благ опосредованно, через труд других людей;
- е) целевая направленность.

16. Диагностика проблемы — это многошаговая процедура, включающая:

- а) установление симптомов затруднений;
- б) выявление альтернатив;
- в) определение новизны проблемы и ситуации;
- г) выявление причин и источников возникновения проблемы;
- д) определение цели принятия решения;
- е) установление возможных взаимосвязей с другими проблемами;
- ж) формулирование ограничений и критериев для принятия решения.

17. К числу внешних факторов, от которых зависит качество управленческих решений, относятся:

- а) законодательная, политическая и социально-экономическая среда;
- б) деятельность органов государственного управления;
- в) деятельность конкурентов;
- г) все перечисленное.

18. Соблюдение менеджером этических норм — это прежде всего:

- а) дисциплинированность и соблюдение правил внутреннего распорядка;
- б) строгое выполнение своих функциональных обязанностей;
- в) соблюдение норм деловой этики;
- г) правдивость в отношениях с деловыми партнерами и подчиненными.

19. Лидерство — это:

- а) эффективное управление подчиненными в целях выполнения ими поставленных задач;
- б) поведение одного лица, которое вносит изменения в поведение другого лица или группы;
- в) способность оказывать влияние на отдельных лиц и группы людей с целью достижения определенных целей.

20. К основным причинам (группам причин), порождающих конфликты, относятся:

- а) организационно-распорядительные;
- б) распределение ресурсов;
- в) различия в манере поведения и жизненном опыте;
- г) социально-психологические;
- д) неудовлетворительные коммуникации;
- е) экономические.

21. Для разрешения конфликтов в организации используются:

- а) повышение требований к работающим;
- б) учеба и повышение квалификации персонала;
- в) установление иерархии полномочий;
- г) введение специального интеграционного механизма для конфликтующих подразделений;
- д) продуманная система вознаграждений;
- е) разъяснение требований к работе;
- ж) установление каждому подразделению своих критериев оценки и четко сформулированных целей.

22. Причинами стресса могут являться:

- а) нехватка времени;
- б) нововведения;
- в) свадьба;
- г) неинтересная работа;
- д) недостаток информации;
- е) все перечисленное.

23. Основными коммуникационными барьерами являются:

- а) носители информации;
- б) преграды, обусловленные восприятием;
- в) помехи;
- г) неумение слушать;
- д) интернационализация деловых контактов.

24. Подготовка к деловой беседе предусматривает:

- а) разработку альтернатив; определение места общения; анализ документов, характеризующих собеседника; выбор окончательного решения;
- б) изучение участников, темы и ситуации; определение места общения и расстановку мебели; определение регламента, стратегии и тактики общения; выбор возможных альтернатив;
- в) сбор первичной информации; изучение характеристик собеседников; определение места общения и расстановку мебели; разработку проекта решения.

25. Что из нижеперечисленного менеджеры используют для уменьшения стрессогенной обстановки:

- а) занятия спортом;
- б) отдых на природе;

- в) повышение квалификации работников;
- г) делегирование полномочий;
- д) материальное стимулирование;
- е) установку ежедневных целей и приоритетов выполнения заданий;
- ж) продуманный распорядок дня;
- з) бизнес-планирование;
- и) регламентирование и инструктирование.

ПРИМЕР ВАРИАНТА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант 1

1. *Определите различия между горизонтальным и вертикальным разделением труда.*
2. *В чем разница между предпринимателем и менеджером?*
3. *Опишите кратко основные уровни управления.*
4. *Опишите три школы управленческой мысли, получившие развитие в первой половине XX века.*
5. *Назовите и поясните основные элементы организационной структуры организации.*

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ, ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ БИЛЕТОВ

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Основные этапы менеджмента в туризме.
1. Развитие менеджмента в России.
2. Особенности туризма как объекта управления.
3. Международное регулирование туристской деятельности. ВТО.
4. Регулирование туристской деятельности в России.
5. Современное состояние мирового туристского рынка и факторы его развития.
6. Понятие внутренней среды организации. SWOT-анализ.
7. Особенности туристского рынка как рынка услуг.
8. Понятие структуры управления туризмом. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Сущность и различия.
9. Типы организационных структур. Преимущества и недостатки структур управления.
10. Проектирование организационных структур.
11. Требования и принципы, предъявляемые к организационным структурам.

12. Понятие функций управления. Функция планирования.
13. Стратегическое планирование как высший уровень управления туристской организацией.
14. Характеристика организационной функции.
15. Мотивация как функция управления
16. Контрольная функция в менеджменте туризма.
17. Принципы менеджмента туризма.
18. Сущность методов управления туристическим предприятием. Их классификация.
19. Организационно- административные методы управления туристическим предприятием.
20. Экономические методы управления туристическим предприятием.
21. Социально-психологические методы управления туристическим предприятием.
22. Самоуправление.
23. Понятие и характеристика стилей руководства.
24. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона
25. Требования к менеджеру туристской фирмы.
26. Власть и личное влияние руководителя туристической фирмы.
27. Авторитет менеджера туристской фирма. Разновидности ложного авторитета.
28. Содержание и классификация управленческих решений.
29. Этапы процесса принятия управленческих решений.
30. Методы принятия управленческих решений.
31. Условия эффективности управленческих решений.
32. Организация и контроль за исполнением решений
33. Коллектив, его особенности. Формальные и неформальные группы
34. Значение управления человеческими ресурсами в турфирмах.
35. Подбор персонала. Методы оценки персонала.
36. Оценка и прием на работу. Методы оценки
37. Движение и профессиональное развитие персонала.
38. Внутреннее увольнение.
39. Квалификационные требования к основным туристским должностям работников туристской индустрии.
40. Содержание и особенности управленческого труда.
41. Основные направления рациональной организации труда
42. Культура управленческого труда.
43. Организация и проведение деловых совещаний.

44. Организация и проведение деловых переговоров.
45. Конфликты их типы, методы разрешения. Причины конфликтов.
46. Делегирование полномочий и ответственности.
47. Экономическая эффективность менеджмента туризма.
48. Социальная эффективность менеджмента туризма
49. Формы управления предприятиями гостеприимства.

ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ БИЛЕТОВ

Экзамен по дисциплине «Менеджмент в СКС и Т» проводится на основании Положения о курсовых экзаменах и зачетах.

Примерные экзаменационные вопросы выдаются преподавателем на последнем практическом занятии. Экзаменационные билеты для студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» включают два теоретических вопроса и одна практическая ситуация, требующая разрешения. Практические задания, включаемые в экзаменационный билет аналогичны ситуациям, которые рассматривались в течении семестра

Примерный комплект экзаменационных билетов выглядит следующим образом.

АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Утверждено на заседании кафедры

« 12 » января 2007г.

Заведующий кафедрой

Утверждаю _____

Кафедра мировой экономики

Факультет ЭкФ

Курс 5 курс 100103

Дисциплина «Менеджмент в СКС и Ти»

Билет 1

1. Принципы менеджмента туризма.
2. Конфликты их типы, методы разрешения. Причины конфликтов.
3. Вы -руководитель туристской фирмы и пригласили для серьезной беседы руководителя турбюро, которое занимается реализацией ваших путевок, с реализацией путевок на отдельные направления возникли серьезные трудности. Сформулируйте цели, которые вы хотите достигнуть в ходе беседы, и составьте план подготовки к ней.

АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Утверждено на заседании кафедры

« 12 » января 2007г.

Заведующий кафедрой

Утверждаю _____

Кафедра мировой экономики

Факультет ЭкФ

Курс 2 курс 100103

Дисциплина «Менеджмент в СКС и Т»

Билет 2

1. Стратегическое планирование как высший уровень управления туристской организацией.
2. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона
3. Разработайте и предложите свою систему методов управления небольшой турфирмой, которые наиболее эффективны в современных условиях.