


Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА  
КАФЕДРА ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.Н.Костина

20.08.2017г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Основы менеджмента»**

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»

Донецк 2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы менеджмента» для студентов 2 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения

разработчик(и): доцент, кандидат экономических наук М.В. Гончарова  
 должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на заседании ПМК кафедры «Туризм»

Протокол заседания ПМК от 08.06.2017 № 11

дата

Председатель ПМК

  
 (подпись)

А.С. Гусак  
 (инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры туризма

Протокол заседания кафедры от 09.06.2017 № 11

дата

Заведующая кафедрой

  
 (подпись)

В.Г. Шепилова  
 (инициалы, фамилия)

## 1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

Цель изучения дисциплины - способствовать подготовке квалифицированных специалистов, способных в современных условиях успешно решать сложные задачи управления, проектировать гибкие и эффективные системы управления, умело руководить деятельностью трудовых коллективов.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения образовательной программы</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i>
Предоставить системные профессиональные знания, квалификационные умения и навыки управления организациями индустрии туризма на основе изучения современных принципов, методов и функций управления.	<b>Знать:</b> основные понятия менеджмента туризма, многозначность менеджмента в туризме, внешнюю и внутреннюю среду туристской организации, организационные структуры управления туризмом, управление качеством туристского обслуживания.
	<b>Уметь:</b> диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечить координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии
	<b>Владеть:</b> навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации турпродукта, мониторинга в туристской индустрии, основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «**Основы менеджмента**» обязательной дисциплиной профессионального цикла направления подготовки 43.03.02 «Туризм». Дисциплина читается в 2 семестре 2 курса.

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

При изучении дисциплины требуются знания и умения, полученные при изучении общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин «География туризма», «Высшая математика», «Основы туризоведения», «Информационные технологии в туризме».

### 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Основы менеджмента» необходимы обучающимся для освоения дисциплин «Операционный менеджмент», «Организация туристического обслуживания и технология продаж», «Ценообразование в туризме» и при написании отчетов по производственной практике и выпускной квалификационной работы.

## 3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества

академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента.

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		О		очная	Заочная
				Семестр № 4	Семестр №
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>4</b>	<b>144</b>		<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>45</b>	
В том числе:					
Лекции				<b>15</b>	
Семинарские занятия				<b>30</b>	
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>				<b>99</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
экзамен				экзамен	

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Таблица 4.1.

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1. Рыночная экономика и менеджмент	2		4	11	17					
Тема 2. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма	2		4	11	17					
Тема 3. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного	2		2	11	15					

сервиса и туризма										
Тема 4. Методы принятия решений в сфере сервиса и туризм	2		4	11	17					
Тема 5. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма	-		2	11	13					
Тема 6. Организация работы по управлению предприятием сервиса и туризма	-		4	11	15					
Тема 7. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма	2		4	11	17					
Тема 8. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма	2		4	11	17					
Тема 9. Риск-менеджмент	3		2	11	16					
<b>Итого за семестр:</b>	15		30	99	144					

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины

Таблица 4.2

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			д	з
1	2	3	4	5
Тема 1. Рыночная экономика и менеджмент	Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента. Регламентирующие методы управления: организационные и административные.	<b>Семинарское занятие 1-2</b>	2	
		1. Стимулирующие методы управления: экономические и социально-психологические		
		2. Основные характеристики американского менеджмента.		
		3. Особенности японского менеджмента.		

Тема 2. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма	Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия сервисного предприятия.	<b>Семинарское занятие 3-4</b>		<b>2</b>
		1. Дерево целей сервисной организации.		
		2. Непосредственная внешняя среда менеджмента предприятий сферы сервиса и туризма.		
		3. Факторы макросреды менеджмента для предприятий сферы сервиса и туризма.		
Тема 3. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма	Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы сервиса и туризма. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Диапазон контроля.	<b>Семинарское занятие 5</b>		<b>2</b>
		1. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов).		
		2. Процесс личной продажи.		
		3. Формальные и неформальные связи.		
Тема 4. Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма	Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений. Классификация управленческих решений, данная М. Месконом, М. Альбертом и Ф. Хедоури. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений.	<b>Семинарское занятие 6-7</b>		<b>2</b>
		1. Процесс принятия решений.		
		2. Содержание основных этапов принятия и реализации решения.		
		3. Методы принятия решений и их характеристика.		
Тема 5. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма.	Содержание и виды планирования деятельности предприятия. Понятие плана и его виды. Технология планирования деятельности предприятия. Уровни планирования деятельности предприятия. Структура планирования. Принципы планирования. Способы и методы планирования. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования. Сущность стратегического планирования и его элементы.	<b>Семинарское занятие 8</b>		<b>2</b>
		1. Модель стратегического планирования.		
		2. Понятие текущего планирования.		
		3. Специфика краткосрочных и оперативных планов.		
Тема 6. Организация	Функциональная структура предприятия сферы сервиса и	<b>Семинарское занятие 9-10</b>		<b>2</b>

<p>работы по управлению предприятием сервисом и туризмом.</p>	<p>туризма Понятие структуры управления предприятием сферы сервиса и туризма. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления.</p>	<p>1. Виды организационных структур управления сервисным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки.</p>		
		<p>2. Основные этапы проектирования организационной структуры предприятия.</p>		
		<p>3. Эффективность организационной структуры.</p>		
<p>Тема 7. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.</p>	<p>Смысл понятия «мотивация». Теории мотивации. Политика кнута и пряника. Использование в управлении методов психологии. Понятие потребности, вознаграждения и их виды. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. МакКлелланда. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера - Лоулера. Элементы системы мотивации труда. Сущность стимулирования, его виды. Требования к организации стимулирования труда. Денежное вознаграждение и структура заработной платы. Тарифная система оплаты труда. Формы оплаты и стимулирования труда. Система участия в прибылях.</p>	<p><b>Семинарское занятие 11-12</b></p>	<p>2</p>	
		<p>1. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях сервиса и туризма.</p>		
		<p>2. Комплексная программа оплаты и стимулирования труда.</p>		
		<p>3. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях сферы сервиса и туризма.</p>		
<p>Тема 8. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма.</p>	<p>Понятие персонала туристического предприятия. Специфика управления человеческими ресурсами в сфере сервиса и туризма. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Кадровое планирование на предприятии сферы сервиса и туризма. Этапы проектирования</p>	<p><b>Семинарское занятие 13-14</b></p>	<p>2</p>	
		<p>1. Адаптация и её разновидности.</p>		
		<p>2. Сущность профессионального развития персонала</p>		
		<p>3. Бизнес-тренинги.</p>		

	<p>кадровой политики. Планирование потребности в персонале и методы определения потребности в персонале. Суть процесса подбора персонала. Внутренний и внешний рынки рабочей силы: преимущества и недостатки. Источники подбора персонала. Специфика оценки персонала и ее основные цели. Методы оценки персонала. Экспертная оценка свойств и деловых качеств личности. Средства отбора и оценки претендентов. Сущность понятия аттестации. Этапы проведения аттестации. Понятие деловой карьеры и ее виды. Управление карьерой и карьерограмма. Этапы деловой карьеры.</p>			
Тема 9. Риск-менеджмент	<p>Понятие риска, его основные элементы и черты. Классификация рисков. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма. Система внешних факторов, влияющих на уровень предпринимательского риска. Механизм управления рисками. Основные принципы управления риском. Приемы управления рисками.</p>	<b>Семинарское занятие 15</b>	<b>2</b>	
		1. Правила выбора приема управления риском и варианта решений.		
		2. Процесс управления риском.		
		3. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика.		
<b>Всего:</b>			<b>30</b>	

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Сапьяная Е.М. Конспект лекций по дисциплине «Основы менеджмента».
2. Методические рекомендации для проведения семинарских занятий по учебной дисциплине «Основы менеджмента», разработанные в составе УМКД.
3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Основы менеджмента», разработанные в составе УМКД.
4. Гостиничный менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. 101100.62 «Гостиничное дело» (бакалавриат) / [авт.: Н. В. Дмитриева, Н. А. Зайцева, С. В. Огнева, Р. Н. Ушаков] ; под ред. Н. А. Зайцевой. - М. : Альфа : ИНФРА-М, 2015. - 352 с. : ил. - (Высшая школа : Бакалавриат).
5. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие для студентов вузов / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2014. - 512 с. : ил. - (Высшее



образование).

**Перечень контрольных вопросов для самоподготовки.**

- 1) В чем состоит деятельность турфирмы по выбору партнеров- поставщиков?
- 2) Какие существуют схемы работы с контрагентами?
- 3) В чем заключаются преимущества и недостатки прямой схемы работы туроператора при организации тура?
- 4) Какие плюсы и минусы можно отнести к опосредованной схеме работы с поставщиками туруслуг?
- 5) Как можно охарактеризовать деятельность туроператоров, наиболее подходящих для прямой и опосредованной схем организации выездного тура?
- 6) Какие показатели деятельности туристского предприятия целесообразно анализировать при выборе фирмы-контрагента?
- 7) Что такое meet-компания и какие схемы сотрудничества с ней возможны?
- 8) Какие существуют схемы работы между туроператором и гостиницами?
- 9) Каковы возможные формы обслуживания при организации питания туристов?
- 10) Какие существуют разновидности форм и способов платежей между принимающей и отправляющей турфирмами?
- 11) Что такое аннуляция тура и какие виды аннуляции бывают?
- 12) Что является неотъемлемыми реквизитами договоров между туроператором и контрагентами?
- 13) Дайте понятие информационных технологий управления в социально-культурном сервисе и туризме.
- 14) Приведите структуру информационных технологий управления в сфере сервиса и туризма.
- 15) Охарактеризуйте классы прикладного программного обеспечения, используемого в сфере сервиса и туризма. Назовите функции программных средств автоматизации деятельности туроператоров и турагентств.
- 16) Дайте понятие программного комплекса автоматизации гостиницы. Из каких подсистем он состоит? Приведите функции системы управления гостиницей. Каким образом сайт гостиницы может повысить эффективность управления ею?
- 17) Дайте понятие автоматизированной системы управления рестораном. Каковы её функции, структура?
- 18) Приведите функции программного средства автоматизации музея.
- 19) Сравните системы бронирования туроператоров и системы бронирования, консолидирующие предложения многих туроператоров.
- 20) Приведите этапы технологии бронирования гостиничных номеров в системах онлайн-бронирования отелей, экскурсий, автомобилей и других туристских услуг.
- 21) В чем заключаются особенности функционирования глобальных компьютерных системы бронирования (GDS)?
- 22) Дайте определения туристского интернет-портала, CRM-системы, системы управления контентом.
- 23) Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.
- 24) В чем суть концепции ограничений? Назовите и прокомментируйте 11 ограничений в деятельности менеджера.
- 25) Что вы понимаете под властью? Что лежит в её основе?
- 26) Почему нужно делегировать права, ответственность и власть? Что вы понимаете под балансом власти руководителей и подчинённых?
- 27) Назовите способы влияния руководителя на подчинённых.
- 28) Каковы сильные и слабые стороны убеждения?
- 29) Какие способы положительного влияния руководителя на подчинённых вам известны?

- 30) Какие подходы в теории управления используются к определению эффективности лидерства?
- 31) Что вы понимаете под авторитетом менеджера?
- 32) Какие два источника (статуса) формирования авторитета вам известны?/
- 33) Назовите и дайте характеристику разновидностей ложного авторитета.
- 34) В чем сущность работы менеджера?
- 35) Что такое стиль управления, от чего он зависит?
- 36) Какие факторы влияют на формирование и развитие конкретного стиля руководства?
- 37) Дайте сравнительную характеристику одномерным стилям управления.
- 38) Какой коэффициент может быть использован для оценки эффективности стиля управления?
- 39) Какова зависимость между результатами труда и стилем руководства, выявленная на основе исследований немецких ученых?
- 40) В чем специфика многомерных стилей руководства? Что представляет собой управленческая решетка?
- 41) Что такое конфликт? Какие основные полезные функции он выполняет по отношению к турпредприятию?
- 42) Определите возможные последствия функционального конфликта.
- 43) Выявите роль дисфункциональных конфликтов.
- 44) Какие типы конфликтов вам известны? Дайте их краткую характеристику.
- 45) Назовите и поясните основные причины конфликтов в зависимости от их видов.
- 46) Какие могут быть выделены виды внутриличностных конфликтов в зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают во внутренний конфликт?
- 47) Какие могут сложиться ситуации между туроператором и туристом в зависимости от того, соответствуют ожидания туристов реальному качеству услуг или нет?
- 48) С помощью каких методов можно преодолеть конфликтные ситуации с туристами во время турпоездки?
- 49) Опишите и поясните пять основных стилей отношений между людьми при разрешении конфликта.
- 50) Что лежит в основе конфликта?
- 51) Какие виды деятельности характеризуют процесс управления конфликтами?
- 52) В чем заключается особенность завершения конфликта?

## 5.2. Перечень основной учебной литературы.

1. Гостиничный менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. 101100.62 «Гостиничное дело» (бакалавриат) / [авт.: Н. В. Дмитриева, Н. А. Зайцева, С. В. Огнева, Р. Н. Ушаков] ; под ред. Н. А. Зайцевой. - М. : Альфа : ИНФРА-М, 2015. - 352 с. : ил. - (Высшая школа : Бакалавриат).
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие для студентов вузов / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2014. - 512 с. : ил. - (Высшее образование).
3. Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учеб. пособие для бакалавров вузов, обуч. по направл. подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб. : Троицкий мост, 2013. - 208 с. : ил.
4. Менеджмент туризма: учебник для студентов вузов / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, Е. А. Гаврилова и др.. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 576 с. - (Бакалавриат).
5. Малюк, В. И. Менеджмент: деловые ситуации, практические задания, курсовое проектирование : практикум : рек. УМО/ В. И. Малюк. - М.: КноРус, 2010. - 293 с.: рис., табл.. - Библиогр. : с. 293

6. Мескон М. Основы менеджмента : Пер. с англ./ М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; Общ. ред. и вступ. ст. Л.И. Евенко. -М.: Дело, 1995. -704 с.
7. Цветков, А. Н. Методы решения творческих задач в менеджменте : учеб.-практ. пособие/ А. Н. Цветков, В. Е. Зарембо. - М.: КноРус, 2011. - 151 с.. - Библиогр. : с. 150

### 5.3. Перечень дополнительной литературы.

1. Адаир Дж. Искусство управлять людьми и самим собой: Пер. с англ. – М.: ЭКСМО, 2006. - 656 с.
2. Балашов А. П. Основы менеджмента: учеб. пособие для студентов вузов / А. П. Балашов. - М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012. - 288 с.
3. Бельке М. Техники креативности/ Матиас Бельке// Пер.с нем. М.Э. Рёш. – М.: Омега-Л, 2006. – 144 с.: ил.
4. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Д. Л. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2014. - 272 с. - (ПРОФИЛЬ).
5. Бишоф А. Секреты эффективного делового общения/Анюта Бишоп, Клаус Бишоп/ Пер. с нем. Е.А. Зись. – М.: Омега-Л, 2006 – 128 с.: табл.; ил.
6. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие для студ. вузов. / Г. А. Бондаренко. - 2-е изд., стереотип. - М. : Новое знание, 2012. - 365 с.
7. Бьюзен Т. Супер мышление для тела:/Т. Бьюзен// Пер. с англ. Д.Я. Онацкая. – Мн.: ООО «Поппури», 2004.- 288 с.: ил. + 20 с. вкл.
8. Бьюзен Т. Могущество вербального интеллекта: Т. Бьюзен// Пер. с англ. Ю.Е.Андреева. – Мн.: ООО «Поппури», 2004.- 320 с.
9. Веснин В.Р. Менеджмент: учебник для студентов вузов / В. Р. Веснин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2012. - 616 с.
10. Гордин В.Э. Менеджмент в сфере услуг: учебник для студ. вузов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров 080500 «Менеджмент». / В. Э. Гордин, М. Д. Сущинская; С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов. - СПб.: Бизнес-пресса, 2007. - 271 с
11. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе : учебное пособие / М.А. Жукова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : КНОРУС, 2015. — 192 с.
12. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие для студ. вузов / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., доп. - М. : ФОРУМ, 2012. - 368 с.
13. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: учебное пособие для студентов вузов / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ФОРУМ, 2011. - 168 с.
14. История менеджмента: учеб. пособие для студентов вузов / [авт. кол.: Э. М. Коротков, А. А. Беляев, Е. М. Трененков и др. ; под ред. Э. М. Короткова]. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 240 с. - (Высшее образование : Бакалавриат).
15. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. — М. : КНОРУС, 2013. — 416 с. — (Бакалавриат).
16. Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — М. : КНОРУС, 2016. — 256 с.

### 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

#### Интернет ресурсы

1. [Aup.ru](http://Aup.ru) - подборка публикаций по менеджменту, маркетингу, экономике, финансам.
2. [E-xecutive.ru](http://E-xecutive.ru) - сообщества менеджеров-профессионалов
3. [Менеджмент для предпринимателей](#) - содержит курс для менеджеров сферы малого бизнеса, теоретические сведения и практический опыт менеджмента, практические

рекомендации по осуществлению управленческой деятельности, советы и рекомендации, справочный материал

4. <http://www.businessdecision.ru> (портал «Business & Decision»)
5. <http://www.ecsocman.edu.ru> (портал «Экономика. Социология. Менеджмент»)
6. <http://www.ptpu.ru> (сайт журнала «Проблемы теории и практики управления»)
7. <http://www.devbusiness.ru> (сайт «Развитие Бизнеса»)

#### **Периодические издания ( профессиональные журналы)**

1. <http://www.aup.ru> (сайт журнала «Административно-управленческий портал»)
2. <http://www.ptpu.ru> (сайт журнала «Проблемы теории и практики управления»)

### **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

#### **7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)**

*Информационные технологии не применяются.*

#### **7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)**

*Программное обеспечение не применяется*

#### **7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)**

*Информационные справочные системы не используются*

### **8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций**

#### **8.1. Виды промежуточной аттестации.**

Фонд оценочных средств включает текущий контроль и промежуточную аттестацию.

*Текущий контроль имеет следующие виды:*

1. Устный фронтальный, индивидуальный, комплексный опрос на лекциях и семинарских занятиях.
2. Тестовые задания.
4. Контроль самостоятельной работы в виде реферата (в письменной или устной форме).
5. Эссе.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины в форме зачета, позволяет оценить уровень сформированности компетенций и осуществляется по результатам текущего контроля и итоговой контрольной работы.

Промежуточная аттестация в форме экзамена позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине, осуществляется в письменном виде.

#### **8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.**

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной (государственной) шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение

	этого показателя			
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

### 8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

#### 8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

##### 1.1. Темы индивидуальных работ (рефератов):

1. Контроль как функция менеджмента в социально-культурной сфере.( на примере предприятия сервиса)
2. Мотивация как функция менеджмента в социально-культурной сфере.
3. Планирование деятельности туристической фирмы на примере
4. Организация деятельности туристической фирмы на примере
5. Стили управления в туристской фирме (на примере)
6. Принятие управленческих решений в туристской организации (на примере)
7. Лидерство в организации: истоки, процесс, навыки и стили деятельности
8. Особенности подбора персонала в туристских фирмах ( на примере)
9. Особенности рациональной организации труда на предприятиях туристской сферы( на примере)
- 10.Эффективность делового общения в туризме
11. Управление конфликтами в туристской организации ( на примере)
12. Особенности коллектива туристической фирмы ( на примере)
- 13.Приемы повышения эффективности делового общения при проведении переговоров ( на примере)
14. Особенности мотивации персонала в туристской фирме ( на примере)
- 15.Эффективность принятия управленческих решений в СКС иТ ( на примере)
- 16.Движение и профессиональное развитие персонала турфирм ( на примере)
- 17.Эффективность управления персоналом в туристских организациях ( на примере)
18. Организация и управление ресторанным комплексом ( на примере)
19. Организация и менеджмент в индустрии развлечений( на примере)
- 20.Организационная культура: генезис, специфика создания и поддержания ( на примере)
21. Особенности подбора кадров в индустрии туризма ( на примере)
22. Особенности управления процессами труда в туризме. ( на примере)
- 23.Организация и проведение деловой беседы в туристической фирме. ( на примере)
- 24.Туристская фирма как объект управления ( на примере)

*1.2. Критерии оценивания компетенций (результатов) по уровням освоения учебного материала:*

Тема реферата выбирается студентом самостоятельно. Структура работы должна включать введение, основную тематическую часть, выводы и предложения, заключение, библиографический список. Объем реферата – 12 – 15 страниц печатного текста.

### **Показатели и критерии оценки реферата**

<b>Показатели оценки</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Баллы (max)</b>
1. Новизна реферата	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	Соответствие содержания теме реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом;	30

	-умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;	
3.Обоснованность выбора источника	круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов)	20
4.Соблюдение требований к оформлению	правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; -владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; -соблюдение требований к объему реферата.	20
5. Грамотность	отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; -отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	10

### 1.3. Шкала оценивания реферата по дисциплине

Баллы	Оценка
90 – 100	«отлично»
75–89	«хорошо»
60 – 74	«удовлетворительно»
менее 59	«неудовлетворительно»

#### 2.1. Устный опрос на семинарском занятии по дисциплине

1. Модель современного менеджера.
2. Власть: основы власти, баланс власти. Личное влияние: виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.
3. Лидерство и авторитет менеджера.
4. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.
5. Характеристика «одномерных» стилей управления.
6. «Многомерные» стили управления и управленческая решетка.
7. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды. Первоначальные концепции мотивации.
8. Содержательные теории мотивации.
9. Процессуальные теории мотивации.
10. Система мотивации труда сервисного или туристского предприятия.
11. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на сервисных предприятиях и предприятиях туристической индустрии.
12. Понятие, функции и концепция управления персоналом. Функции кадровой службы.
13. Разработка кадровой политики сервисного предприятия. Подбор персонала. Оценка и приём на работу сотрудников.
14. Расстановка персонала, адаптация работника, профессиональное развитие персонала сервисного предприятия.
15. Сущность и задачи инновационного менеджмента. Основные этапы разработки инновационной политики сервисного предприятия или турфирмы.
16. Структура информационных технологий социально-культурного сервиса и туризма.

17. Понятие риска, его основные элементы. Классификация рисков. Понятие и виды предпринимательского риска.

18. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма. Факторы, влияющие на уровень предпринимательского риска.

19. Риск-менеджмент. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика. Этапы процесса управления риском.

20. Значение, формы и технология делового общения. Деловая этика.

21. Природа и функции конфликта. Процесс развития конфликта. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты.

22. Конфликты с туристами: причины возникновения, методы преодоления. Конфликты между туроператором и его деловыми партнерами (поставщиками) и агентами.

23. .Природа и причины стресса. Способы борьбы со стрессами на рабочем месте.

## 2.2. Критерии и шкала оценивания участия в семинарском занятии:

*Оценка «отлично»:* ставится студенту за правильный, полный и глубокий ответ на вопросы семинарского занятия и активное участие в дискуссии; ответ студента на вопросы должен быть полным и развернутым, продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, учебника и дополнительной литературы.

*Оценка «хорошо»:* ставится студенту за правильный ответ на вопрос семинарского занятия и участие в дискуссии; ответ студента на вопрос должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, учебника и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов.

*Оценка «удовлетворительно»:* ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос преподавателя, пассивное участие в работе на семинаре;

*Оценка «неудовлетворительно»:* ставится всем участникам семинарской группы или одному из них в случае ее (его, их) неготовности к ответу на семинаре.

## 3.1. Тестовые задания по дисциплине

1. Что дословно в переводе с английского означает понятие «менеджмент»:

- а) управлять;
- б) руководить;
- в) объезжать лошадей;
- г) регулировать.

2. В зависимости от того, как осуществляется управление и как оно влияет на управляемых, оно представляет собой:

- а) институциональный аспект управления;
- б) функциональный аспект управления;
- в) инструментальный аспект управления.

3. Кем были сформулированы основные пять общих функций менеджмента:

- а) А. Файолем;
- б) Ф. Котлером;
- в) Ф. Тейлором;
- г) Э. Мэйо.

4. В описании отдыха г-жи Н. и г-на Г. выделите различные действия и отнесите их к отдельным мотивационным группам.

*Госпожа Н. и господин Г. отправились в отпуск в Италию. По пути они навестили бывшего однокурсника, проживающего в Люцерне. Первую неделю отпуска супружеская*



*пара провела в Тоскане. Госпожа Н. приняла участие в конкурсе гончарного искусства. В это время ее супруг посещал группу итальянского языка, где он получил возможность освежить свои знания. Во вторую неделю отпуска супруги отправились на остров Ишиа в бухте Неаполя. Остаток отпуска они провели, беззаботно отдыхая на пляже: купались, загорали. Они также много читали, пользовались медицинским обслуживанием в гостинице, принимали теплые водные ванны. Кроме того, они были на экскурсиях; осматривали достопримечательности Неаполя и раскопки Помпеи.*

5. К какому виду контроля относится контроль, который позволяет не только выявить отклонения от нормативов, но и принять исправительные меры:

- а) диагностический;
- б) терапевтический.

6. Какие из нижеперечисленных характеристик не являются особенностями японского менеджмента:

- а) принятие решений «снизу вверх»;
- б) формальные отношения с подчиненными;
- в) коллективная ответственность;
- г) замедленная оценка сотрудника и служебный рост.

7. Характерной отличительной особенностью фирмы-туроператора является:

- а) масштабная деятельность на международном рынке туристских услуг;
- б) деятельность по формированию туристского продукта на основе комплектования услуг производителей в единый пакет;
- в) деятельность по продвижению туристского продукта на рынок на основе рекламной кампании;
- г) организация сбыта туристского продукта исключительно через агентства.

8. В каких случаях идет речь о предприятиях первичных, а в каких — о предприятиях вторичных услуг:

- а) в пригороде большого города открылся греческий ресторан;
- б) автобусное предприятие делает летом три, а зимой — два рейса в неделю в определенный туристский регион;
- в) семья П. сдает комнаты в своем доме приезжим гостям;
- г) спортивная школа предлагает курсы ныряния.

9. На основе представлений о критериях понятия «туризм» определите, в каких (из приведенных ниже) случаях речь идет о туристах, а в каких — нет:

- а) профессор А. из Санкт-Петербурга провел неделю в своем загородном доме-даче;
- б) житель г. N., отправляясь за покупками, попутно посетил исторический музей;
- в) семья К. из Санкт-Петербурга отправляется на Олимпийские игры в Сидней;
- г) семья Сидорова живет в Заславле, что в 20 км от Минска. Сидоров каждую неделю ездит в Минск, где работает три дня в неделю, и в эти дни проживает в гостинице «Минск»;
- д) господин И. из Минска посещает своих друзей в Москве;
- е) госпожа Н., проживающая в Минске, отправляется на конференцию в Санкт-Петербург.

10. Определите, какие виды туризма присутствуют в следующем примере.

*Члены семьи Г. проводили отпуск на лыжной базе. После завтрака под руководством тренера они занимались гимнастикой, чтобы подготовиться к лыжным прогулкам. После этого они уходили на лыжню. Инспектор по лыжам формирует группы в зависимости от умений и проводит с ними занятия. Г-н и г-жа Г. —*

опытные лыжники и под руководством инструктора совершают дальние пробежки на лыжах. Их дети определены в другую группу. После утренних тренировок дети возвращаются в гостиницу на обед, после чего под наблюдением профессиональных воспитателей ожидают своих родителей. Вечером все отдыхающие встречаются у открытого камина, готовят шашлык, проводят групповые игры. Кроме того, они показывают видеофильмы, которые снимались в течение дня. Инструкторы по лыжам обсуждают с каждым лыжником индивидуально, какие были допущены ошибки и как их можно избежать.

- а) туризм с целью отдыха;
- б) туризм с целью изучения культуры;
- в) общественный туризм;
- г) спортивный туризм;
- д) экономический туризм;
- е) политический туризм.

11. К каким формам туризма можно отнести следующие путешествия:

- а) профессор Н. летит на конференцию в Вильнюс. Вечером он возвращается домой;
- б) супругов С. знакомые из соседнего города пригласили в гости;
- в) семья Д. отправилась в двухнедельный отпуск на Кипр;
- г) Александр и Анна, обоим по 17 лет, на каникулах отправились в путешествие по Европе.

12. Какие примеры описывают туристский регион широкой, а какие — узкой специализации:

- а) г-жа Р. работает менеджером по снабжению в кафе. Она едет во Владивосток, чтобы выбрать и закупить кофе в зернах;
- б) супруги В. в конце недели едут в Санкт-Петербург. Они присоединяются к экскурсии по городу и гавани, посещают музыкальное представление и рыбный базар;
- в) подруги Т. и А. отправляются на санкт-петербургский фестиваль «Белые ночи»;
- г) группа менеджеров по туризму отправилась в Минск, чтобы принять участие в международной выставке «Турбизнес-2005»;
- д) г-н Е. — владелец туристического бюро. Он отправляется в рекламный тур на Кипр.

### 2.3. Критерии оценивания тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной.

### 2.4. Шкала оценивания тестового задания:

Процент правильных ответов	Оценка
90 – 100%	«отлично»
75 – 89 %	«хорошо»
60 – 74 %	«удовлетворительно»
0-59 %	«неудовлетворительно»

### 8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности.

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Основы менеджмента» осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль осуществляется на каждом семинарском занятии преподавателем, в устной и письменной форме.

Основными видами текущего контроля знаний, умений и навыков в течение учебной дисциплины являются защиты самостоятельных работ, домашних заданий, контрольные работы, опросы и т.д.

Результаты письменных работ студентов объявляются преподавателем на следующем занятии после сдачи работы, полученные оценки выставляются в журнал академической группы.

Формой промежуточной аттестации учебной дисциплины «Основы менеджмента» является экзамен.

## **9. Методические рекомендации (указания) для обучающихся по освоению дисциплины.**

Обучение строится на сочетании лекций, семинаров и самостоятельной внеаудиторной работы студентов (СРС). Лекции являются аудиторными занятиями, которые предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины.

Работа на семинарских занятиях предполагает активное участие в дискуссиях. На семинарских занятиях применяется метод проблемного обучения – рассмотрения вопросов с помощью создания проблемной ситуации и ее решения в рамках поставленной темы.

Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем. В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:

- постановка проблемы;
- варианты решения;
- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.

При подготовке к занятиям необходимо опираться, прежде всего, на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах в течение семестра.

Все виды аудиторных занятий сочетают образовательную, воспитательную, практическую и методическую функции.

### **Методические указания для студентов**

<b>Вид учебных занятий</b>	<b>Организация деятельности студента</b>
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей,

	справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на семинарском занятии..
Семинарские занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение задач по алгоритму и др.
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Тест	Для успешного прохождения теста рекомендуется опираться на лекционный материал.

**10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Учебные аудитории. Проектор и компьютер. Дополнительный раздаточный материал к темам лекций и семинарским занятиям. Тестовые задания обучающие и контрольные.

**11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**

### Оформление сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются проректором по учебной работе, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере ГОУ ВПО «ДонАУиГС».

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

### СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 20\_\_/20\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД

«Название дисциплины»

---

Направление подготовки

---

(профиль/магистерская программа)

<b>ДОПОЛНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)
<b>ИЗМЕНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)
<b>УДАЛЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)

Реквизиты протокола заседания кафедры от _____ № _____ дата
---