


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

20.06.2017г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Операционный менеджмент»**

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»

Донецк 2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Операционный менеджмент» для студентов 3 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения

Автор(ы),

разработчик(и): доцент, кандидат экономических наук, доцент В.Г. Шепилова  
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)

Целью учебной дисциплины «Операционный менеджмент» является формирование у студентов компетентности относительно базовых принципов, основных категорий, современных концепций, теоретических положений и практических методов управления основной деятельностью управления предприятиями туристской индустрии и умений разработки эффективной операционной стратегии.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения образовательной программы</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i>
<p>Способность усвоения принципов и методов рациональной организации планирования и контролирования за функционированием операционных систем предприятий туризма; использовать основы знаний для разработки и реализации эффективных механизмов управления процессом предоставления туристских услуг, обеспечение качества результатов операционной деятельности предприятий.</p>	<p><b>Знать:</b> теоретические аспекты функционирования операционной системы предприятий туристской индустрии; - принципы организации, планирования и управления производственным процессом в туристской сфере; - современные концепции стратегического менеджмента.</p>
	<p><b>Уметь:</b> - разработать операционную стратегию и основные направления развития операционной системы в сфере туризма; - принять основные проектные решения в производственном процессе предприятий туристской сферы; - управлять реализацией производственных решений и разработать основы пути совершенствования производственных процессов.</p>
	<p><b>Владеть:</b> - методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью предприятий туристской индустрии; - принципы организации, планирования и управления производственным процессом; современные концепции стратегического менеджмента - способностью планировать операционную деятельность, проводить анализ операционной деятельности предприятий туристской сферы и использовать его результаты для подготовки управленческих решений.</p>

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Операционный менеджмент» является нормативной дисциплиной базовой части профессионального цикла. Дисциплина читается в 6 семестре 3 курса.

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

Дисциплина «Операционный менеджмент» логически опирается на знания, полученные при изучении таких учебных дисциплин как высшая математика, информационные

технологии в туризме, организация деятельности предприятий туристской индустрии, основы менеджмента.

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

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «**Операционный менеджмент**» необходимы обучающимся для освоения таких учебных дисциплин, как экономические аспекты в туризме, туроперейтинг, финансовые аспекты в туризме.

**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	З	Очная	Заочная
				Семестр № 6	Семестр №
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>-</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>63</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**

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. Сущность и основы	2		4	10	16	-	-	-	-	-

операционного менеджмента туризма										
Тема 2. Система и структура управления туризмом	4		8	10	22	-	-	-	-	-
Тема 3. Управление процессами труда в туризме	4		8	10	22		-	-	-	-
Тема 4. Управление запасами в сфере туристских услуг	2		4	10	16		-	-	-	-
Тема 5. Развитие новых организационных форм управления в индустрии туризма	1		2	13	16		-	-	-	-
Тема 6. Эффективность операционного менеджмента в туризме	2		4	10	16		-	-	-	-
<b>Всего за семестр:</b>	15		30	63	108		-	-	-	-

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Тема 1. Сущность и основы операционного менеджмента туризма	Понятие «операционный менеджмент» в туризме. Взаимосвязь операционного менеджмента с другими дисциплинами. Функции операционного менеджмента: планирование, организация, мотивация и контроль. Сущность стратегического планирования. Тактическое планирование. Оперативное планирование. Организационная функция. Принципы выполнения организационной функции. Мотивация как функция управления. Мотивацию	<b>Семинарское занятие 1.</b>	2	
		1. Роль и место операционного менеджмента туризма		
		2. Функции операционного менеджмента		
		3. Стратегическое планирование и его сущность		
		<b>Семинарское занятие 2.</b>	2	
1. Операционная система и ее структура				
2. Принципы операционного менеджмента				

	(мотивы) путешествий и мотивацию трудовых отношений. Функция контроля. Операционная система и ее структура. Взаимосвязь «вход - превращение - выход» в типичных производственных системах. методов управления операционными системами: организационные, административные, экономические, социально психологические.	3. Методы управления операционными системами		
Тема 2. Система и структура управления туризмом	Система управления туризмом. Субсистемы в основе системы туризма: субъект туризма и объект туризма. Воздействие экономики на туризм. Воздействие туризма на экономику. Экономические функции туризма: производственная функция; функция обеспечения занятости; функция создания дохода; функция сглаживания; функция нивелирования платежного баланса. Социальная сфера как внешняя среда туризма. Влияние политики на развитие туризма. Технологии, обеспечивающие развитие туризма. Туристские регионы, организации и предприятия. Туристский регион. Сфера деятельности туристского региона. Распределение задач между представителями туристских услуг в туристском регионе. Государственные и частные организации на региональном уровне. Туристские предприятия сферы первичных услуг. Транспортные предприятия специального назначения. Гостиничные предприятия.	<b>Семинарское занятие 3</b>	2	
		1. Система управления туризмом		
		2. Воздействие экономики на туризм		
		3. Экономические функции туризма		
		<b>Семинарское занятие 4</b>	2	
		1. Социальная сфера как внешняя среда туризма		
		2. Влияние политики на развитие туризма		
		3. Технологии, обеспечивающие развитие туризма		
		<b>Семинарское занятие 5</b>	2	
		1. Туристский регион и сфера его деятельности		
2. Распределение задач между представителями тур-услуг				
3. Государственные и частные организации на региональном уровне				
<b>Семинарское занятие 6</b>	2			
1. Туристические предприятия вторичных услуг				

	<p>Прочие туристские предприятия первичных услуг. Туристские предприятия вторичных услуг. Структура управления туризмом. Типы организационных структур. Преимущества и недостатки линейной структуры управления. Преимущества и недостатки функциональной структуры управления.</p>	2. Структура управления туризмом.		
		3. Преимущества и недостатки линейной, функциональной, линейно-функциональной структурой управления предприятием туристской индустрии.		
<p>Тема 3. Управление процессами труда в туризме</p>	<p>Особенности управленческого труда в сфере туризма. Учет факторов при управлении трудовыми отношениями. Специфические особенности управленческого труда в туризме. Трудовые ресурсы туристского предприятия. Баланс трудовых ресурсов. Показатели оценки трудовых ресурсов на туристическом предприятии. Списочный и явочный состав туристского предприятия. Коэффициент оборота работников. Коэффициент текучести кадров. Анализ календарного фонда рабочего времени. Виды оплаты труда в турфирме. Понятие тарифной системы. Сдельная и повременная формы оплаты труда в туризме. Виды премирования, применяемые в туризме. Фонд заработной платы и его структура. Разделение управленческого труда. Департаментализация и ее виды. Функциональная департаментализация. Департаментализация по потребителям, по географическому положению. Понятие культуры управленческого</p>	<p><b>Семинарское занятие 7</b></p>	2	
		1. Содержание и особенности управленческого труда в сфере туризма		
		2. Управление трудовыми ресурсами в туризме		
		3. Баланс трудовых ресурсов		
		<p><b>Семинарское занятие 8</b></p>	2	
		1. Показатели оценки трудовых ресурсов на туристическом предприятии		
		2. Анализ календарного фонда рабочего времени		
		3. Списочный и явочный состав турфирмы		
		<p><b>Семинарское занятие 9</b></p>	2	
		1. Оплата труда в турфирме		
		2. Фонд заработной платы и его структура		
		3. Сдельно-премиальная система оплаты труда в турфирме		
		<p><b>Семинарское занятие 10</b></p>	2	
		1. Управление трудовыми процессами		

	труда. Специфика культуры управленческого труда в туризме.	2. Культура управленческого труда		
		3. Департаментализация и его сущность		
Тема 4. Управление запасами в сфере туристских услуг	Место управления запасами в системе менеджмента предприятий туристской сферы. Понятие материальных запасов. Основная цель управления запасами. Основные причины создания материальных запасов в сфере услуг. Классификация материальных запасов. Признаки классификации материальных запасов. Классификация запасов по времени: максимальный, пороговый уровень запаса, страховой, текущий. Неликвидные запасы и их назначение. Классификация запасов по назначению: на технологические нужды; текущие запасы: подготовительные запасы; резервные; спекулятивные; сезонные. Основные системы контроля за состоянием запасов. Показатели эффективности управления запасами в сфере туризма	<b>Семинарское занятие 11</b>	<b>2</b>	
		1. Роль и содержание управления запасами в туризме		
		2. Понятие материальных запасов в сфере услуг		
		3. Цель управления запасами		
		<b>Семинарское занятие 12</b>	<b>2</b>	
		1. Классификация материальных запасов		
		2. Эффективность управления запасами в сфере туризма		
3. Основные системы контроля за состоянием контроля				
Тема 5. Развитие новых организационных форм управления в индустрии туризма	Модели организации и управления туристской индустрией. Стратегия синергизма. Понятие глобального рынка. Транснациональные компании. Выбор организационной формы зарубежного предпринимательства. Формы участия в туристской индустрии финансовых структур. Сравнение организационных форм деятельности организаций индустрии туризма. Особенности	<b>Семинарское занятие 13</b>	<b>2</b>	
		1. Модели управления туристской индустрией. Глобальный рынок и его понятие		
		Формы зарубежного предпринимательства		
		1. Финансовые структуры в управлении туризма. Виды межфирменного обмена в стратегических альянсах		



	интеграционных процессов в управлении организациями индустрии туризма. Виды межфирменного обмена в стратегических альянсах, активно используемым в туристском бизнесе: соглашения о франчайзинге, контракты на управление, контракты по маркетингу, совместные предприятия	3. Франчайзинг как метод управления бизнесом		
Тема 6 Эффективность операционного менеджмента в туризме	Оценка эффективности менеджмента в туризме. Потребитель туристского продукта как важнейший элемент эффективности менеджмента в туризме. Эффективность управления туризмом в двух направлениях: экономическом и социальном. Сущность управляющего воздействия в области экономического управления туризмом. Характеристика расходов посетителей в стране пребывания. Измерение экономической эффективности туризма. Определение издержек, связанных с туризмом. Социальная эффективность менеджмента туризма. Формирование эффективной организационной структуры туризма. Параметры эффективности организационных структур управления	<b>Семинарское занятие 14</b>	<b>2</b>	
		1. Понятие эффективности менеджмента в туризме		
		2. Экономическая эффективность менеджмента в туризме		
		3. Социальная эффективность менеджмента туризма		
		<b>Семинарское занятие 15</b>	<b>2</b>	
		1. Методика определения расходов посетителей в стране пребывания		
		2. Эффективность управленческих решений		
3. Формирование эффективной организационной структуры туризма				
<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. Шепилова В.Г. Конспект лекций по дисциплине «Операционный менеджмент» (в разработке).
2. Лыскова О.В. Операционный менеджмент туризма [Электронный ресурс: учебное пособие / О.В.Лыскова, А.В.Фоменко.-2 изд. – М.: Флинта, 2014. – 96с.]

4. Методические рекомендации для проведения семинарских занятий по учебной дисциплине «Операционный менеджмент», разработанные автором в составе УМКД.

5. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Операционный менеджмент», разработанные автором в составе УМКД.

### **Перечень контрольных вопросов для самоподготовки**

1. Определение операционного менеджмента
2. Различия между процессами производства продукции и услуг
3. Понятие производственной системы
4. Из чего состоит основной процесс производства
5. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия
6. Организационные типы построения производственной структуры управления.
7. Из каких элементов состоит производственный цикл
8. Основные принципы организации производственного процесса
9. Что представляет собой операционная стратегия
10. Рабочие рамки операционной стратегии в производстве
11. Развитие производственной стратегии
12. Измерение производительности. Основные показатели и методы расчета.
13. Услуги, добавляющие ценность
14. Управление ресурсами
15. Управление запасами. Планирование материальных потребностей
16. Функционально-стоимостный анализ
17. Отличие выбора процесса от его планирования
18. Среда производственного планирования
19. Виды спроса на предметы материально-технических запасов
20. Типы технологических процессов
21. Проектирование производственного потока
22. Снижение издержек производства
23. Операционная классификация услуг
24. Сервисная стратегия направленность и преимущества
25. Требования к качеству и затраты на обеспечение качества

### **5.2. Перечень основной учебной литературы**

1. Л. Гэлловой. Операционный менеджмент. Принципы и практика. – СПб: Питер, 2002 – 320 стр.
2. Кабушкин Н.Л. Менеджмент туризма: Учебник. – Мн.: Новое знание, 2002. – 409с.
3. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.С. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.КНОРУС,2013. - 208 с.
4. Лысикова О.В. Операционный менеджмент туризма [Электронный ресурс]: учеб.пособие / О.В. Лысикова, А.Ф. Фоменко. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 96 с.
5. Соснин ОС, Казарцев ВВ Производственный и операционный менеджмент: Учеб пособие - К: Вы-во Европ У-ту, 2002 - 147с
6. Страховая ОА Менеджмент: практические ситуации, деловые игры, упражнения - СПб: Издательство \"Питер\", 2000 - 144с
7. Сухарский ВС Менеджмент: теория, методология, практика Монография - М.: Астон, 2002 -416 с

8. Сумець ОМ: Основы операционного менеджмента - М.: ИД \"Профессионал\" 2004-416с

### 5.3. Перечень дополнительной литературы

1. Александрова А. Ю. Международный туризм : учебник для вузов / А. Ю. Александрова. М.: Аспект-Пресс, 2004. 470 с.
2. Кабушкин Н.Л. Основы менеджмента: Учеб. Пособие. 5 изд., стереотип. – Мн.:Новое знание, 2002. – 336с.
3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. 12 Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — 2-е изд. — Мн.: Новое знание, 2001. — 216с. — (Экономическое образование).
4. Тариавська Н П, Пушкарь Р М Менеджмент: Теория и практика: П и д р у ч - н и к для вузов - М.: карт - бланш, 1997. -456 с
5. Тарасюк ТМ: Управление проектами - К: Каравелла 2004 - 344 с
6. Шаповал МЛ Менеджмент качества: Учебник - М.: Т-во "Знание" ЛЦЦ, 2003 - 475 с
7. Михайловская ОВ: Операционная менеджмент Практикум - М.: Книги - XXI, 2004 - 374 с
8. Федоренко В Г Основы инвестиционно-инновационной деятельности: Учеб пособие -2004-431 с
9. Чейз Р, Эквилайн Н, Якобе Р Производственный и операционный менеджмент, 8-е издание: Пер сангл: М: Издательский дом \"Вильяме\" 2001-704 с
10. Яременко О. Операционный менеджмент - Х: Фолио, 2002 - 231 с.

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

1. Merriam-Webster's Dictionary of Law, © 1996 Merriam-Webster, Inc.
2. Merriam-Webster's Medical Dictionary, © 2002 Merriam-Webster, Inc.
3. Random House Unabridged Dictionary, Copyright © 1997, by Random House, Inc., on Infoplease.
4. Roget's New Millennium™ Thesaurus, First Edition (v 1.1.1)
5. Britannica <http://www.britannica.com/>
6. Cambridge Advanced Learner's Dictionary. Copyright © 2000 by Houghton Mifflin Company.
7. Cambridge Dictionary of American English. Copyright © 2000 by Houghton Mifflin Company.

### 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.

При подготовке к семинарским занятиям студент заранее должен самостоятельно ознакомиться с темой семинарского занятия и вопросами, которые будут разбираться на данном занятии.

*Фонд оценочных средств включает текущий контроль и промежуточную аттестацию.*

*Текущий контроль имеет следующие виды:*

1. Устный опрос на лекциях и семинарских занятиях.
2. Тестовый контроль.
3. Контрольные работы.
4. Контроль самостоятельной работы в виде реферата (в письменной или устной форме).
5. Оценка активности работы студента на занятии.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы. Оценка текущего контроля знаний осуществляется по пятибалльной шкале отметками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и выставляется в журнале учета работы академической группы.

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

### 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 этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
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)

##### *А. Перечень типовых заданий, необходимых для оценки знаний, умений, навыков*

Задание 1. Составьте должностную инструкцию менеджера по кадрам для любого предприятия туристской индустрии.

Примечание. Задание выполняется каждым индивидуально в форме самостоятельной работы. Обсуждение происходит в форме аудиторных занятий по сценарию, определенному преподавателем. Примерная должностная инструкция менеджера по кадрам приводится на с. 612.

##### Задание 2

Объявлен конкурс на замещение вакантной должности директора туристской фирмы «Алый парус». Краткая характеристика фирмы:

1. Численность работающих — 28 человек.
2. Фирма работает рентабельно, однако средняя зарплата сотрудников на 20 % ниже аналогичной по региону.
3. Есть три неформальные группы, конфликтующие между собой (чаще всего из-за распределения премий).

4. Стиль руководства прежнего директора — авторитарный.
5. Значительная сезонность в работе фирмы.
6. Недостаточная активность сотрудников при обслуживании клиентов.
7. До сего времени не уделялось должного внимания изучению сегментов туристского рынка.
8. По вине руководителя в отчетном году были уплачены значительные штрафные санкции.
9. Фирма работает по следующим направлениям: Кипр, Греция, Франция.

#### Требования и аспекты оценки претендентов

1. Инновационная функция.
2. Функция планирования и составления временного графика.
3. Функция делегирования.
4. Координаторская функция.
5. Функция принятия решений.
6. Функция мотивирования.
7. Функция контроля.
8. Информационная функция.
9. Функция помощи и выбора персонала.

Далее следует детальное описание требований к руководящим кадрам.

#### *Б. Задачи*

##### Задача.1

Менеджеру по продаже путевок турфирмы установлен оклад в размере 15000руб. Решено 50% заработной платы выплачивать повременно, а остальное – по отдельным расценкам в зависимости от суммы реализации путевок. Плановая сумма реализации путевок – 120000руб, фактическая сумма реализации 145000 руб. Определить величину оплаты труда за отчетный месяц.

##### Задача 2.

Гостиница предоставляет 250 номеров. Общее число гостей, проживающих в гостинице в данном расчетном периоде 200 человек. Общее количество проданных номеров 95.

Определите среднее количество гостей на один проданный номер.

Имеются следующие данные о численности и движении персонала по туристско-экскурсионному комплексу «Нарочь» за год.

Численность персонала на 1 января отчётного года (чел)	500
Уволено за год всего	48
Принято	36
Из них уволено	12

Из общего числа уволенных выбыло по причинам текучести

Переведено в другие категории персонала 8 человек.

Определите:

среднюю списочную численность персонала за год;

коэффициент постоянства кадров;

коэффициент оборота по приёму, выбытию, текучести.

Проанализируйте причины текучести кадров. Разработайте рекомендации, способствующие снижению коэффициента текучести кадров.

Задача 3. Проанализируйте эффективность использования труда по туристскому комплексу на основе показателей по итогам работы предприятия. Сделайте выводы.

Показатель	квартал			
	1	2	3	4

Фонд заработной платы млн.р.	1982	2654	3086	3471
Число работников по штатному расписанию, чел	235	235	235	235
Среднесписочная численность, чел	195	211	217	223
Численность работников, принимаемая для исчисления средней заработной платы, чел.	189	202	211	216
Число принятых человек	45	56	61	52
Число выбывших, чел. В том числе: по собственному желанию уволенные за прогул и другие дисциплинарные нарушения.	38 30 8	45 32 13	58 47 11	47 38 9

### В. Тестовые задания

Выбрать один правильный ответ

1 Ориентация управленческой деятельности при решении производственных проблем на потребности клиентов называется:

1. Системный подход.
2. Маркетинговый подход.
3. Интеграционный подход.
4. Функциональный подход.
5. Комплексный подход.

2. Представление объекта управленческого воздействия в качестве совокупности взаимосвязанных элементов, имеющих общие цели, называется:

1. Системный подход.
2. Маркетинговых подход.
3. Интеграционный подход.
4. Функциональный подход.
5. Комплексный подход.

3. Основными функциями операционного менеджмента являются:

1. Управление производством, персоналом, финансами.
2. Управление производством, персоналом, инновациями.
3. Планирование, контроль, организация, регулирование, мотивация.
4. Управление бизнес-процессами, контроль, учет.
5. Управление производством, маркетинг, инновации.

4. Методы выявления и развития индивидуальных способностей подчиненных называются:

1. Административными.
2. Организационными.
3. Социально-психологическими.
4. Экономическими.
5. Технологическими.

5. Система, имеющая способность самостоятельно или во взаимодействии с другими системами удовлетворять потребности населения, называется:

1. Операционной.
2. Социотехнической.
3. Детерминированной.
4. Маркетинговой.
5. Организационной.
6. Операционная система, конечный результат деятельности которой представляет собой уникальный продукт, называется:

1. Сервисной.
2. Проектной.
3. Мелкосерийной.
4. Массовой.
5. Непрерывной.
7. Операционная система, структура которой предполагает специализацию отдельных подразделений на выполнении разных операций, называется:

1. Сервисной.
2. Проектной.
3. Мелкосерийной.
4. Массовой.
5. Непрерывной.
8. Какой из приведенных факторов не применяется во внимание при решении вопроса о размещении производства на макроуровне:

1. Демографический.
2. Экономический.
3. Политический.
4. Инфраструктурный.
5. Экологический.

9. Разработка планов предприятия, с учетом мнения персонала их выполняющих, происходит на основе принципа:

1. Непрерывности.
2. Участия.
3. Полноты.
4. Координации и интеграции.
5. Экономичности.

10. Оптимизация затрат на осуществление плановой деятельности происходит на основе принципа:

1. Непрерывности.
2. Участия.
3. Полноты.
4. Координации и интеграции.
5. Экономичности.

*Г. Подготовить доклад на одну из тем предлагаемых рефератов.*

Для наглядности и более полного восприятия аудиторией материала рекомендуется подготовить презентацию доклада.

Презентация оценивается по следующим критериям:

*Содержание:*

соответствие слайдов тексту доклада;

оптимальность текста (отсутствие лишнего текста, представление на слайдах лаконичных формулировок, отражающих структуру доклада, основные выводы работы);



корректность текста презентации (использование научной терминологии, отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок)

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.

#### Темы рефератов

1. Особенности современного менеджмента в туризме и индустрии гостеприимства.
2. Виды и способы преодоления коммуникационных барьеров в организациях индустрии гостеприимства и туризма.
3. Понятие и классификация методов управления в индустрии гостеприимства и туризме.
4. Управление конфликтами в организациях индустрии гостеприимства и туризма.
5. Основные направления рациональной организации труда в сервисе и туризме.
6. Опыт управления в туризме за рубежом, возможность его использования в ДНР.
7. Особенности туризма и индустрии гостеприимства как объекта управления.
8. Анализ деловых переговоров в организациях индустрии гостеприимства и туризма.
9. Основные направления рациональной организации труда в сервисе и туризме.
- 10.. Опыт управления в туризме за рубежом, возможность его использования в ДНР.
11. Методы анализа внешней среды организации индустрии гостеприимства и туризма.
- 12.. Суть и содержание функции организации.
13. Технологии разработки и реализации управленческих решений в организациях индустрии гостеприимства и туризма
14. Методы и индивидуальные стили принятия управленческих решений в индустрии гостеприимства и туризма.
15. Понятие корпоративной культуры организаций индустрии гостеприимства и туризма.
16. Характеристика различных направлений и школ управления. .
17. Экономические методы современного менеджмента сервиса и туризма.
18. Самоуправление и его роль в современном менеджменте туристской фирмы
19. Управление деловой карьерой в организациях индустрии гостеприимства и туризма
20. Особенности управления трудовыми ресурсами в организациях индустрии гостеприимства и туризма

#### Показатели и критерии оценки реферата

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
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; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал.	30
3. Обоснованность выбора источника	круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме	20

	(журнальные публикации, материалы сборников научных трудов).	
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

Шкалы оценок:

80-100 баллов – оценка «отлично»

60-79 баллов – оценка «хорошо»

30 -59 баллов – оценка «удовлетворительно»

0 -29 баллов – оценка «неудовлетворительно»

#### Д. Контрольные работы

В ходе выполнения контрольных заданий реализуются следующие учебные цели:

- закрепление полученных студентом теоретических знаний;
- углубление знаний по изучаемой дисциплине;
- формирование навыков исследовательской работы с различными источниками;
- приобретение умения лаконичного письменного изложения своих мыслей научным языком;
- формирование навыков поиска аргументированных доказательств собственной позиции по проблемным вопросам изучаемой дисциплины.

Контрольные задания выполняются после самостоятельного изучения основных положений дисциплины, а так же на основе анализа рекомендованной учебной литературы и нормативно-правового материала. Для более полного и всестороннего раскрытия темы студент может использовать дополнительную литературу, в том числе научную и периодические печатные издания. Контрольная работа состоит из тестовых заданий по основным терминам и понятиям, встречающимся по мере изучения дисциплины, а также ситуационных задач.

#### Критерии оценивания тестовых и других практических заданий

оценка	критерии
5(отлично)	Практическое задание выполнено правильно, присутствие творческого подхода при выполнении
4 (хорошо)	Практическое задание выполнено правильно
3 (удовлетворительно)	Практическое задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выпускаемых работ
2 (неудовлетворительно)	Практическое задание не выполнено или допущены ошибки, влияющие на качество работы

#### 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 «Операционный менеджмент» осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

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

Преподаватель проверяет выполненные работы и на этом же или на следующем занятии объявляет результаты, выставляет полученные оценки в журнал академической группы.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачет а и письменного экзамена по экзаменационным билетам, которые должны включать в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

## **9. Методические рекомендации 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. Семинарские занятия являются также аудиторными и проводятся в виде семинаров по заранее известным темам. Они предназначены для более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала и обучения решению проблемных вопросов на практике. На семинарских занятиях применяется метод проблемного обучения – рассмотрения вопросов с помощью создания проблемной ситуации и ее решения в рамках поставленной темы.

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

Вводная лекция – лекционное занятие, предназначенное для создания общего впечатления о дисциплине. На занятии до сведения доводятся основные вопросы дисциплины, показывается ее роль и место в области знаний организации деятельности предприятий туристической индустрии, определяется значение дисциплин для формирования общих и профессиональных компетенций.

Самостоятельная работа студента является важной компонентой профессиональной подготовки специалистов и включает в себя следующее.

Изучение учебного материала – подготовка конспекта, логической схемы изучаемого материала, выучивания глоссария, изучение алгоритма решения типовых задач. Занятие проводится в рамках самостоятельной работы студента.

Компетентностные технологии обучения, обеспечивающие в ходе учебного процесса учет различных способностей обучаемых, создание необходимых условий для развития их индивидуальных способностей, развитие активности личности в учебном процессе. Компетентностные технологии обучения реализуются в результате индивидуального общения преподавателя и студента при сдаче презентаций, при выполнении домашних индивидуальных заданий, подготовке индивидуальных отчетов по экскурсиям на предприятия туристической индустрии, на еженедельных консультациях.

Используется лекционно-семинарский метод, самостоятельное изучение литературы, применение новых информационных технологий для самостоятельного пополнения знаний, включая использование технических и электронных средств информации.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание реферата. Цель данной работы – осмысление и углубление знаний по данной дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы по сбору, систематизации материала, проведению исследования и анализа на примере конкретного региона, города или конкретного предприятия индустрии туризма. Являясь одним из видов научно-исследовательской работы студентов, реферат способствует формированию у студентов аналитического, творческого мышления.

Особое место в овладении дисциплины отводится самостоятельной работе студента.

Учитывая значительный объем материала дисциплины, помимо аудиторной нагрузки, студенты выполняют некоторые виды работ самостоятельно по указанию преподавателя.

Для студентов очных форм обучения в первую очередь такими видами работ является изучение отдельных вопросов по тематике лекционных занятий. Подобная работа необходима для более полного усвоения материала и возможности решения задач, сдачи промежуточной аттестации.

Приступая к изучению дисциплины, прежде всего, необходимо ознакомиться с основным нормативно – законодательными актами, регулирующими развитие менеджмента в туристской деятельности. Затем непосредственно приступить к изучению дисциплины с помощью основной научной учебной литературы.

В целях углубления материала отдельных вопросов дисциплины рекомендуется воспользоваться электронным каталогом.

#### **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)**

