


**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное
образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий –
ИМСИТ»
(г. Краснодар)**

Факультет менеджмента

Кафедра государственного корпоративного управления

УТВЕРЖДЕНО
Научно-методическим советом академии
протокол №8 от 16 апреля 2018 года
Председатель НМС,
проректор по учебной работе,
профессор

Н.Н. Павелко

Б1.В.03

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

рабочая программа по дисциплине
для студентов направления подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) образовательной программы
«Организация и технология туроператорских и турагентских услуг»

**квалификация (степень) выпускника
«БАКАЛАВР»**

Краснодар
2018

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии»/сост. А.А. Пшунетлев– Краснодар: ИМСИТ, 2018. –32 с.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 4 декабря 2015 г. № 1463.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины в базовой части профессионального цикла студентам очной и заочной формы обучения направления подготовки 43.03.02 «Туризм» в 3 семестре.

Составитель



к.э.н., доцент А.А. Пшунетлев

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры государственного корпоративного управления протокол № 8 от 19 марта 2018г.

Зав. кафедрой ТСиДК, к.э.н., доцент



С.А. Мусяенко

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического совета Академии «16» апреля 2018г., протокол № 8.

Согласовано:

Проректор по качеству образования,
доцент



К.В. Писаренко

Содержание

1. Наименование дисциплины -Менеджмент	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
4. Цель и задачи дисциплины.....	4
5. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)	5
6. Содержание и структура дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий ..	6
6.1. Содержание дисциплины.....	6
6.2 Учебно-тематический план.....	9
7. Содержание практических занятий	12
8. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	16
9. Образовательные технологии	17
9.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях	18
10. Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы	18
11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	20
12. Методические материалы, определяющие процедуры оценивая знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций	21
13. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	29
14. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	30
15.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	30
16. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	32
17. Программное обеспечение современных информационно- коммуникационных технологий.....	32
18. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	32

1. Наименование дисциплины - Менеджмент

2. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
Дисциплина «Менеджмент» формирует у студентов следующие компетенции:

- ОК- 4 - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ОК-5 - способностью к самоорганизации и самообразованию;
- ОПК-3 - способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;
- ПК- 4 – способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока 1 (Б1.Б17). В системе управленческих наук Менеджмент является базовой методологической наукой. Менеджмент как наука исследует общие закономерности возникновения, функционирования и развития управленческих отношений, сущность и содержание управления в рыночных условиях, роль управления в жизни общества, а также принципы, методы и технологии эффективного управления. Особое внимание уделяется анализу понятий, используемых в управленческих науках. Ее изучение базируется на сумме знаний и навыков, получаемых студентами в ходе изучения таких дисциплин как экономическая теория, институциональная экономика, деловые коммуникации, психология менеджмента, социологические исследования в менеджменте, математика, методы принятия управленческих решений.

4. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у бакалавров знания теории менеджмента.

Задачи дисциплины:

- формирование современных представлений о сущности, содержании, функциях и методах менеджмента;
- знакомство с научными разработками и прогрессивными теориями менеджмента;
- ознакомление с основными и нормативными правовыми актами в изучаемой области;

- анализ современных проблем и путей их решения в области теории и практики управления;
- анализ отечественного опыта работы руководителей в организациях на макро- и микроуровнях управленческой иерархии;
- изучение зарубежного опыта и возможностей его использования в российской теории и практике;
- изучение существующих методик по совершенствованию управления современными организациями;
- развитие навыков работы с нормативными правовыми актами и специальной литературой;
- формирование навыков профессиональной управленческой деятельности.

Предметом дисциплины Менеджмент законы, концепции, модели, механизмы эволюции отношений управления.

Основные научные понятия, термины (дефиниции). Менеджмент, теория, методология, школа управления, функции управления, принципы управления, теории мотивации, организационное проектирование, коммуникации, управленческое решение, системная динамика, уровни, потоки, задержка, обратная информационная связь.

5. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)

Таблица 1 – Объем учебной дисциплины и виды учебной работы для студентов очной формы обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Трудоемкость, часов (зач.ед.)	
	3 семестр	Всего
Общая трудоемкость (часы, зачетные единицы)	108	108 324
Аудиторная работа:	48	48
<i>Лекции (Л)</i>	16	16
<i>Практические занятия (ПЗ), в том числе в интерактивной форме</i>	32	32
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
Самостоятельная работа:	24	24
Курсовые работы	-	-
Самостоятельное решение задач, подготовка к контрольным работам	24	24
Подготовка и сдача зчета, экзамена	36	36
Вид итогового контроля	экзамен	экзамен

Таблица 2 – Объем учебной дисциплины и виды учебной работы для студентов заочной формы обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Трудоемкость, часов (зач.ед.)
----------------------------------	-------------------------------

	5 семестр	Всего
общая трудоемкость (часы, зачетные единицы)	108	108
Аудиторная работа:	12	12
<i>Лекции (Л)</i>	4	4
<i>Практические занятия (ПЗ), в том числе в интерактивной форме</i>	8	8
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
Самостоятельная работа:	87	87
Курсовые работы	-	-
Самостоятельное решение задач, подготовка к контрольным работам	87	87
Подготовка и сдача зчета, экзамена	9	9
Вид итогового контроля	экзамен	экзамен

6. Содержание и структура дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

6.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность и предмет менеджмента

Определение менеджмента, этимология менеджмент, специфика рыночной экономики и управления предприятием в ее условиях, выживаемость, устойчивость, результативность, эффективность организации, менеджмент как наука, его предмет, метод, междисциплинарные связи. Специфика управленческого труда, предмет, средства, продукт труда менеджера. Организация как объект управления, составные части, уровни, процессы. Классификация организационных форм и сфер деятельности, управление организаций как процесс, его состав, организация. Субъект управления, объект управления, управленческое решение, цель, проблема управления, обратная связь. Кадры управления, менеджеры, специалист, технические работники, управленческие знания, навык, умения.

Тема 2. Эволюция управленческой мысли

Становление науки менеджмент, концептуальное обобщение, теоретизация связей процессов, состояний управления. Классическая школа управления, работы Фредерика Тейлора, разделение труда, отбор рабочих, дифференцирование заработной платы, рационализация труда, эксперименты Тейлора. Административная школа управления, принципы, функции управления А. Файоля, обоснование центральной роли управления в успехе предприятия. Школа человеческих отношений, модели поведения, эксперименты Мейо, обоснование связи между производительностью и социально- психологическим климатом, работы Маслоу, Мак грегора, Мак клеланда, Герцберга, пирамида потребностей, теория приобретенных потребностей, теория х, у, программы обогащения труда. Школа системного подхода, открытость, сложность предприятия. Школа количественных измерений, линейное, нелинейное, динамическое программирование, оптимальное управление.

Тема 3. Внутренняя и внешняя среда организации

Условия развития организации, контроль и классификация среды на внешнюю и внутреннюю. Особенности, состав внутренней среды, подсистемы предприятия, показатели отражающие их состояние, производственная, финансовая, информационная, маркетинговая, административная составляющие предприятия, организационная культура, ее содержание, функции, внешняя среда прямого и косвенного воздействия, потребители, поставщики, конкуренты, собственники, органы власти, макроэкономические факторы,

политическая, стабильность, технологический прогресс, международные особенности. Реакция организации на изменение внешней среды.

Тема 4. Управленческая этика и социальная ответственность организации

Понятие управленческой этики, критериальные подходы к принятию этических управленческих решений, способы повышения этичности поведения руководителей и рядовых сотрудников, утилитарный, индивидуальный, морально-правовой, справедливый подходы к формированию управленческой этики, проблема этики и социальной ответственности в отечественных организациях, меры по повышению этичности поведения персонала личный пример руководителя, разработка этических нормативов, моральных кодексов, обучение этическому поведению работников предприятия.

Тема 5. Принятие управленческих решений

Понятие управленческого решения, его место в процессе управления, требования к управленческому решению, классификация управленческого решения по степени структурированности, по способу принятия решений, содержанию, количеству целей, длительности, субъекту решения, уровню принятия, направленности и глубине воздействия. Методы принятия решений, метод на суждениях, интуитивный, рациональный методы принятия решений. Платежная матрица управленческого решения, понятие альтернативы, критерия управленческого решения, доминирующая, доминируемая стратегия, множество Паретто, критерии максимина, максима, минимакса, многокритериальные задачи управления, противоречивость критериев управленческого решения, задача выбора вуза, места парковки, поставщика, траектории движения.

Тема 6. Стратегическое управление

Сущность, особенности стратегического управления, условия выделения стратегического уровня управления, задачи, процесс стратегического управления, трансформация функций управления на стратегическом уровне. Множество целей организации, миссия, стратегические, тактические, эксплуатационные цели предприятия, сущность, значение стратегического планирования, управление по целям, стратегия, ее элементы и уровни, масштаб, распределение ресурсов, конкурентные преимущества, синергия, формулирование стратегии, основные этапы и инструменты, корпоративная, бизнес стратегия, функциональная стратегия предприятия. Стратегия концентрической диверсификации, стратегия горизонтальной диверсификации, стратегия конгломеративной диверсификации, стратегии сокращения расходов, ликвидации, сбора урожая, отсекающего лишнего. Бизнес портфель предприятия, матрица бостонской консультативной группы, задачи анализа бизнес портфеля. Концепция жизненного цикла товара.

Тема 7. Структура управления

Понятие структуры, структурированность и организованность предприятия, вертикальные, горизонтальные связи в организации, структура управления, структура организации. Факторы организационного проектирования, внешняя среда предприятия, его кадры, особенности технологии производства, его специализации, кооперирования, уровень автоматизации управленческих работ. Инструменты организационного проектирования, разделение труда, департаментализация, иерархия, диапазон контроля, дифференциация, интеграция, централизация, децентрализация. Типы организационных структур, линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная организационная структура.

Тема 8. Коммуникации в организации

Понятие, цель, роль коммуникации на предприятии. Состав коммуникации, отправитель, сообщение, канал, получатель. Процесс коммуникации, зарождение идеи, кодирование, использование канала, декодирование, интерпретация, обратная связь, регулирование. Формы коммуникации, особенности устной, письменной форм коммуникации, барьеры в межличностных коммуникациях, стереотипы, неумение слушать, восприятие, советы по повышению эффективности межличностной коммуникации, организационная

коммуникация, типы коммуникационных сетей, звезда, палатка, тент, дом. Подходы к управлению коммуникациями на предприятии.

Тема 9. Управление конфликтами и стрессами

Природа и типы конфликтов в организации. Подходы к исследованию роли конфликта в организации, гармонизация организационных структур с позиции социологической школы Парсона, Зиммеля. Негативные, позитивные функции конфликта, состав конфликта., классификация конфликта, внутличностный конфликт, межличностный конфликт, внутригрупповой, межгрупповой конфликт. Управление конфликтом, методы управления конфликтом, внутличностные, структурные методы управления конфликтом в организации, методы управления межличностным конфликтом Томаса, Киллмена, уклонение, принуждение, сглаживание, компромисс, сотрудничество. Управление стрессом, физиологические, психологические признаки стресса, организационные, личностные факторы стресса.

Тема 10. Мотивация персонала в организации. Методы управления

Понятие мотивации, модель мотивации, потребности, поведение, вознаграждение, обратная связь. развитие концепции мотивации школами управления. Содержательные концепции мотивации, теория иерархии потребностей Маслоу, двухфакторная модель Герцберга, теория приобретенных потребностей Мак Клеланда, теория ERG Альдерфера. Процессуальные концепции мотивации, теория справедливости, теория ожидания, модель Портера-Лоулера. Понятие, классификация метода управления, административные, организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления, принципы управления персоналом.

Тема 11. Лидерство в организации

Понятие лидерство, феномен неформального влияния, сравнение руководитель-лидер. Понятие власть, баланс власти в организации, взаимозависимость руководителя и подчиненных, принцип власти, власть как необходимое условие управления, власть принуждения, власть вознаграждения, легитимная власть, власть примера, экспертная власть, власть информации, власть на убеждении, власть на участии. Понятие эффективного руководителя, стиль руководства, подходы к определению эффективного руководства. Концепция личностных качеств руководителя, физиологические, интеллектуальные, личностно-деловые, моральные, психологические характеристики менеджера. Поведенческий подход к исследованию лидерства, концепция стилей управления, авторитарный стиль управления, либеральный стиль управления, демократический стиль управления. Концепция Университета Мичиган, лидерство ориентированное на работу или на сотрудников, концепция Университета Огайо, формирование структуры управления, управленческая решетка Блейка-Моутон.

Тема 12. Управление группами

Понятие группы, формальная, неформальная группа, вертикальная, горизонтальная, целевая формальная группы, причины возникновения неформальных групп, неудовлетворенные потребности в причастности, принадлежности, потребность во взаимозащите, во взаимопомощи, симпатия, сходный образ мышления. Взаимодействие формальной и неформальной организаций, методы управления межгрупповым взаимодействием. Характеристика группы, состав, статус, роли членов группы. Групповые процессы, формирование, стадия разногласий и противоречий, нормальное состояние, функционирование, расформирование, преимущества недостатки групповой организации.

Тема 13. Управление изменениями в организации

Необходимость адаптации к изменениям во внешней среде, сущность, этапы управления изменениями в организации. организационное изменение, стихийное и плановое организационное изменение, модель управления изменениями, необходимость изменений, иницирование изменений, осуществление изменений, подкрепление изменений, сопротивление изменениям и методы его преодоления, концепция организационного

развития, диагностика, повышение квалификации, создание специальных команд, групп, межгрупповое взаимодействие, изменение организационной культуры, консультирование.

Тема 14. Самоменеджмент

Необходимость, особенности самоменеджмента, симптомы, причины нерациональной организации труда руководителя, инструменты самоменеджмента, кривая жизни, временной ряд для ранжирования жизненных целей, анализ сильных и слабых сторон, установление приоритетов с помощью анализа ABC, принцип Эйзенхаура. Трансформация функций менеджмента в самоменеджменте, принцип Паррето, делегирование, значение, правила, сопротивление подчиненных.

Тема 15. Управление человеческими ресурсами

Сущность управления человеческими ресурсами, изменение роли человека в организации, усложнение функции управления человеческими ресурсами в организации, трансформация управления человеческими ресурсами в 19-20 столетиях. Цели и функции управления человеческими ресурсами, стратегическая и оперативная роли управления человеческими ресурсами, этапы управления человеческими ресурсами, планирование человеческих ресурсов, набор персонала, отбор, оценка кандидатов, определение заработной платы, в целях привлечения, мотивации, удержания сотрудников, профессиональная ориентация и социальная адаптация, обучение и оценка результатов трудовой деятельности, повышение, понижение, перевод, увольнение. Планирование человеческих ресурсов, определение потребностей предприятия в рабочей силе, оценка сильных и слабых сторон работников предприятия, разработка программ удовлетворения потребностей предприятия в кадрах. Формирование эффективной рабочей силы, обучение и развитие персонала, управление карьерой, поддержка высокой эффективности рабочей силы.

Тема 16. Природа контроля в организации

Контроль как функция обратной связи в управлении, контроль материальных ресурсов, контроль человеческих ресурсов, контроль информационных ресурсов, контроль финансовых ресурсов, уровневый подход к классификации контроля, производственный, организационный, стратегический этапы процесса контроля, установление стандарта, измерение фактических результатов, сравнение фактических результатов и стандартов, оценка результатов и осуществление корректирующих действий. Формы оперативного контроля, предварительный контроль, текущий контроль, заключительный контроль. Формы организационного контроля, бюрократический, клановый контроль.

6.2 Учебно-тематический план

Таблица 3 – Учебно- тематический план изучения дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4

1.	Организационные основы менеджмента	1. Сущность и предмет менеджмента 2. Эволюция управленческой мысли 3. Внутренняя и внешняя среда организации 4. Управленческая этика и социальная ответственность организации 5. Принятие управленческих решений 6. Стратегическое управление 7. Структура управления 8. Коммуникации в организации	ПЗ, О, ЗС, КР
2.	Управление кадрами предприятия	1. Мотивация персонала в организации. Методы управления 2. Лидерство в организации 3. Управление группами 4. Управление конфликтами и стрессами 5. Управление изменениями в организации 6. Самоменеджмент 7. Управление человеческими ресурсами 8. Природа контроля в организации	ПЗ, О, ЗС, КР

Таблица 4 – Разделы дисциплины, изучаемые студентами очной формы обучения

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа СР
			Л	ПЗ	Э	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Тема: Организационные основы менеджмента	39	9	18		12
1.1.	Сущность и предмет менеджмента	3	1	2		
1.2.	Эволюция управленческой мысли	4	1	2		1
1.3.	Внутренняя и внешняя среда организации	4	1	2		1
1.4.	Управленческая этика и социальная ответственность организации	5	1	2		2
1.5.	Принятие управленческих решений	5	1	2		2
1.6.	Стратегическое управление	5	1	2		2
1.7.	Структура управления	5	1	2		2

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа СР
			Л	ПЗ	Э	
1.8	Коммуникации в организации	4	1	2		1
1.9	Управление конфликтами и стрессами	4	1	2		1
2.	Управление кадрами предприятия	33	7	14		12
2.1.	Мотивация персонала в организации. Методы управления	5	1	2		2
2.2.	Лидерство в организации	5	1	2		2
2.3.	Управление группами	5	1	2		2
2.4	Управление изменениями в организации	5	1	2		2
2.5	Самоменеджмент	5	1	2		2
2.6	Управление человеческими ресурсами	4	1	2		1
2.7	Природа контроля в организации	4	1	2		1
	Подготовка и сдача экзамена				36	
	Всего:	108	16	32	36	24

Таблица 5 – Разделы дисциплины, изучаемые студентами заочной формы обучения

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа СР
			Л	ПЗ	Э	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Тема: Организационные основы менеджмента	81	2	4	0	43
1.1.	Сущность и предмет менеджмента	9	1			4
1.2.	Эволюция управленческой мысли	9	1			4
1.3.	Внутренняя и внешняя среда организации	9		1		4
1.4	Управленческая этика и социальная ответственность организации	9		1		4
1.5.	Принятие управленческих решений	9		1		4
1.6	Стратегическое управление	9		1		4
1.7.	Структура управления	9				6

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа СР
			Л	ПЗ	Э	
1.8	Коммуникации в организации	9				6
1.9	Управление конфликтами и стрессами	9				7
2.	Управление кадрами предприятия	54	2	4		44
2.1.	Мотивация персонала в организации. Методы управления	7	1			6
2.2.	Лидерство в организации	7	1			6
2.3.	Управление группами	7		1		6
2.4	Управление изменениями в организации	7		1		6
2.5	Самоменеджмент	7		1		6
2.6	Управление человеческими ресурсами	7		1		6
2.7	Природа контроля в организации	8				8
	Подготовка и сдача экзамена				9	
	<i>Всего:</i>	108	4	8	9	87

7. Содержание практических занятий

Тема 1. Сущность и предмет менеджмента

Вопросы для подготовки:

1. Определение менеджмента, этимология термина менеджмент.
2. Специфика рыночной экономики и управления предприятием в ее условиях.
3. Задачи управления предприятием- Выживаемость, устойчивость, результативность, эффективность организации.
4. Менеджмент как наука, его предмет, метод, междисциплинарные связи.
5. Специфика управленческого труда, предмет, средства, продукт труда менеджера.
6. Организация как объект управления, составные части, уровни, процессы.
7. Классификация организационных форм и сфер деятельности, управление организаций как процесс, его состав, организация.
8. Состав субъектно объектного отношения управления.
9. Квалификация кадров управления, менеджеры, специалисты, технические работники.

Тема 2. Эволюция управленческой мысли

Вопросы для подготовки:

1. Развитие управленческой мысли в древний период.
2. Становление науки менеджмент, концептуальное обобщение, теоретизация связей процессов, состояний управления.
3. Классическая школа управления, работы Фредерика Тейлора, разделение труда, отбор рабочих, дифференцирование заработной платы, рационализация труда, эксперименты Тейлора.

4. Административная школа управления, принципы, функции управления А. Файоля, обоснование центральной роли управления в успехе предприятия.
5. Школа человеческих отношений, модели поведения, эксперименты Мейо, обоснование связи между производительностью и социально- психологическим климатом.
6. Работы Маслоу, Мак грегора, Мак клеланда, Герцберга, пирамида потребностей, теория приобретенных потребностей, теория х, у, программы обогащения труда.
7. Школа системного подхода, открытость, сложность предприятия.
8. Школа количественных измерений, линейное, нелинейное, динамическое программирование, оптимальное управление.

Тема 3. Внутренняя и внешняя среда организации

1. Условия развития организации, контроль и классификация среды на внешнюю внутреннюю.
2. Особенности, состав внутренней среды.
3. Подсистемы предприятия, показатели, отражающие их состояние, производственная, финансовая, информационная, маркетинговая, административная составляющие предприятия.
4. Организационная культура, ее содержание, функции.
5. Внешняя среда прямого воздействия.
6. Внешняя среда косвенного воздействия
7. Реакция организации на изменение внешней среды.

Тема 4. Управленческая этика и социальная ответственность организации

1. Понятие управленческой этики, критериальные подходы к принятию этических управленческих решений.
2. Способы повышения этичности поведения руководителей и рядовых сотрудников.
3. Утилитарный, индивидуальный, морально-правовой, справедливый подходы к формированию управленческой этики.
4. Проблема этики и социальной ответственности в отечественных организациях.
5. Меры по повышению этичности поведения персонала личный пример руководителя, разработка этических нормативов, моральных кодексов, обучение этическому поведению работников предприятия.

Тема 5. Принятие управленческих решений

1. Понятие управленческого решения, его место в процессе управления, требования к управленческому решению.
2. Классификация управленческого решения по степени структурированности, по способу принятия решений, содержанию, количеству целей, длительности, субъекту решения, уровню принятия, направленности и глубине воздействия.
3. Методы принятия решений, метод на суждениях, интуитивный, рациональный методы принятия решений.
4. Платежная матрица управленческого решения, понятие альтернативы, критерия управленческого решения.
5. Доминирующая, доминируемая стратегия, множество Паретто.
6. Критерии максимина, максима, минимакса, многокритериальные задачи управления.
7. Противоречивость критериев управленческого решения, задача выбора вуза, места парковки, поставщика, траектории движения.

Тема 6. Стратегическое управление

1. Сущность, особенности стратегического управления.
2. Условия выделения стратегического уровня управления, задачи, процесс стратегического управления.
3. Трансформация функций управления на стратегическом уровне.
4. Множество целей организации, миссия, стратегические, тактические, эксплуатационные цели предприятий.

5. Сущность, значение стратегического планирования, управление по целям, стратегия, ее элементы и уровни.
6. Масштаб, распределение ресурсов, конкурентные преимущества, синергия, формулирование стратегии.
7. Основные этапы и инструменты, корпоративная, бизнес стратегия, функциональная стратегия предприятия.
8. Стратегия концентрической диверсификации, стратегия горизонтальной диверсификации, стратегия конгломеративной диверсификации, стратегии сокращения расходов, ликвидации, сбора урожая, отсекающего лишнего.
9. Бизнес портфель предприятия, матрица бостонской консультативной группы, задачи анализа бизнес портфеля.
10. Концепция жизненного цикла товара.

Тема 7. Структура управления

1. Понятие структуры, структурированность и организованность предприятия.
2. Вертикальные, горизонтальные связи в организации, структура управления, структура организации.
3. Факторы организационного проектирования, внешняя среда предприятия, его кадры, особенности технологии производства, его специализации, кооперирования, уровень автоматизации управленческих работ. 4. Инструменты организационного проектирования, разделение труда, департаментализация, иерархия, диапазон контроля, дифференциация, интеграция, централизация, децентрализация.
4. Типы организационных структур, линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная организационная структура.

Тема 8. Коммуникации в организации

1. Понятие, цель, роль коммуникации на предприятии.
2. Состав коммуникации, отправитель, сообщение, канал, получатель.
3. Процесс коммуникации, зарождение идеи, кодирование, использование канала, декодирование, интерпретация, обратная связь, регулирование.
4. Формы коммуникации.
5. Особенности устной, письменной форм коммуникации.
6. Барьеры в межличностных коммуникациях, стереотипы, неумение слушать, восприятие.
7. Советы по повышению эффективности межличностной коммуникации, организационная коммуникация, типы коммуникационных сетей, звезда, палатка, тент, дом.
8. Подходы к управлению коммуникациями на предприятии.

Тема 9. Управление конфликтами и стрессами

1. Природа и типы конфликтов в организации.
2. Подходы к исследованию роли конфликта в организации, гармонизация организационных структур с позиции социологической школы Парсона, Зиммеля.
3. Негативные, позитивные функции конфликта, состав конфликта., классификация конфликта, внутрличностный конфликт, межличностный конфликт, внутригрупповой, межгрупповой конфликт.
4. Управление конфликтом, методы управления конфликтом.
5. Внутриличностные, структурные методы управления конфликтом в организации, методы управления межличностным конфликтом Томаса, Киллмена.
6. Уклонение, принуждение, сглаживание, компромисс, сотрудничество.
7. Управление стрессом, физиологические, психологические признаки стресса, организационные, личностные факторы стресса.

Тема 10. Мотивация персонала в организации. Методы управления

1. Понятие мотивации, модель мотивации, потребности, поведение, вознаграждение, обратная связь. развитие концепции мотивации школами управления.

2. Содержательные концепции мотивации, теория иерархии потребностей Маслоу, двухфакторная модель Герцберга, теория приобретенных потребностей Макклеланда, теория ERG Альдерфера.
3. Процессуальные концепции мотивации, теория справедливости, теория ожидания, модель Портера-Лоулера.
4. Понятие, классификация метода управления.
5. Административные, организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления, принципы управления персоналом.

Тема 11. Лидерство в организации

1. Понятие лидерство, феномен неформального влияния, сравнение руководитель-лидер.
2. Понятие власть, баланс власти в организации, взаимозависимость руководителя и подчиненных.
3. Принцип власти, власть как необходимое условие управления, власть принуждения, власть вознаграждения, легитимная власть, власть примера, экспертная власть, власть информации, власть на убеждении, власть на участии.
4. Понятие эффективного руководителя, стиль руководства, подходы к определению эффективного руководства.
5. Концепция личностных качеств руководителя, физиологические, интеллектуальные, личностно-деловые, моральные, психологические характеристики менеджера.
6. Поведенческий подход к исследованию лидерства, концепция стилей управления, авторитарный стиль управления, либеральный стиль управления, демократический стиль управления.
7. Концепция Университета Мичиган, лидерство ориентированное на работу или на сотрудников, концепция Университета Огайо, формирование структуры управления, управленческая решетка Блейка-Моутон.

Тема 12. Управление группами

1. Понятие группы, формальная, неформальная группа, вертикальная, горизонтальная, целевая формальная группы, причины возникновения неформальных групп.
2. Неудовлетворенные потребности в причастности, принадлежности, потребность во взаимозащите, во взаимопомощи, симпатия, сходный образ мышления.
3. Взаимодействие формальной и неформальной организаций, методы управления межгрупповым взаимодействием.
4. Характеристика группы, состав, статус, роли членов группы.
5. Групповые процессы, формирование, стадия разногласий и противоречий, нормальное состояние, функционирование, расформирование, преимущества недостатки групповой организации.

Тема 13. Управление изменениями в организации

1. Необходимость адаптации к изменениям во внешней среде, сущность, этапы управления изменениями в организации.
2. Организационное изменение, стихийное и плановое организационное изменение, модель управления изменениями.
3. Необходимость изменений, иницирование изменений, осуществление изменений, подкрепление изменений.
4. Сопротивление изменениям и методы его преодоления, концепция организационного развития.
5. Диагностика, повышение квалификации, создание специальных команд, групп, межгрупповое взаимодействие, изменение организационной культуры, консультирование.

Тема 14. Самоменеджмент

1. Необходимость, особенности самоменеджмента, симптомы, причины нерациональной организации труда руководителя.
2. Инструменты самоменеджмента, кривая жизни, временной ряд для ранжирования жизненных целей.
3. Анализ сильных и слабых сторон, установление приоритетов с помощью анализа ABC, принцип Эйзенхаура.
4. Трансформация функций менеджмента в самоменеджменте.
5. Принцип Паррето, делегирование, значение, правила, сопротивление подчиненных.

Тема 15. Управление человеческими ресурсами

1. Сущность управления человеческими ресурсами, изменение роли человека в организации, усложнение функции управления человеческими ресурсами в организации.
2. Трансформация управления человеческими ресурсами в 19-20 столетиях.
3. Цели и функции управления человеческими ресурсами, стратегическая и оперативная роли управления человеческими ресурсами.
4. Этапы управления человеческими ресурсами.
5. Планирование человеческих ресурсов, набор персонала, отбор, оценка кандидатов, определение заработной платы, в целях привлечения, мотивации, удержания сотрудников.
6. Профессиональная ориентация и социальная адаптация, обучение и оценка результатов трудовой деятельности.
7. Повышение, понижение, перевод, увольнение. Планирование человеческих ресурсов, определение потребностей предприятия в рабочей силе, оценка сильных и слабых сторон работников предприятия, разработка программ удовлетворения потребностей предприятия в кадрах.
8. Формирование эффективной рабочей силы, обучение и развитие персонала, управление карьерой, поддержка высокой эффективности рабочей силы.

Тема 16. Природа контроля в организации

1. Контроль как функция обратной связи в управлении.
2. Контроль материальных ресурсов.
3. Контроль человеческих ресурсов.
4. Контроль информационных ресурсов.
5. Контроль финансовых ресурсов, уровневый подход к классификации контроля.
6. Производственный, организационный, стратегический этапы процесса контроля, установление стандарта, измерение фактических результатов, сравнение фактических результатов и стандартов, оценка результатов и осуществление корректирующих действий.
7. Формы оперативного контроля, предварительный контроль, текущий контроль, заключительный контроль.
8. Формы организационного контроля, бюрократический, клановый контроль.

8. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа — одна из важнейших форм овладения знаниями. Особенно она важна в изучении исторической науки, основанной на обширных источниках и литературе. Но самостоятельная работа требует известных навыков, умения. Наибольшую пользу она приносит тогда, когда студент занимается систематически, проявляет трудолюбие и упорство. На основе самостоятельно приобретенных знаний формируются твердые убеждения студента и умение отстаивать их. А это — самое главное в овладении любой наукой.

Самостоятельная работа включает многие виды активной умственной деятельности студента: слушание лекций и осмысленное их конспектирование, глубокое

изучение источников и литературы, консультации у преподавателя, написание реферата, подготовка к семинарским занятиям, экзаменам, самоконтроль приобретаемых знаний и т.д. Форма текущего контроля знаний – работа студента на семинарском занятии. Форма промежуточных аттестаций – письменная (домашняя) работа по проблемам изучаемой дисциплины. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – экзамен.

Самостоятельная работа по Теории менеджмента представляет собой способ организации контроля знаний, предполагающий выполнение заданий в присутствии преподавателя с минимальными ограничениями на время выполнения и использование вспомогательных материалов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики, уровня сложности, уровня умений студентов.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета;

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение карт и других материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.).

Самостоятельная работа студентов в компьютерном классе включает следующие организационные формы учебной деятельности: работа с электронным учебником, просмотр видеолекций, работа с компьютерными тренажерами, компьютерное тестирование, изучение дополнительных тем занятий, выполнение домашних заданий, выполнение курсовых работ по дисциплине.

Примерные формы выполнения самостоятельной работы: подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.; выполнение чертежей, схем и т.д., разработка и выполнение индивидуального проекта.

9. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.02 (уровень бакалавриата) реализация компетентного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, групповые проекты, групповые дискуссии, коллоквиумы) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме, составляет не менее 30 % аудиторных занятий.

Лекционные занятия дополняются семинарскими занятиями и различными формами самостоятельной работы студента с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

Основная форма проведения практических аудиторных занятий – семинар – эвристическая беседа преподавателя и студентов, в ходе которой проходит обсуждение заранее подготовленных сообщений по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы. На практических

занятиях по истории используются технологии проблемного обучения, предполагающие постановку проблемных вопросов,

Важную часть в организации образовательного процесса занимают технологии проектного обучения. Проект, выполняемый по дисциплине «Менеджмент» предполагает индивидуальную творческую деятельность студентов, направленную на выработку концепции и презентацию замыслов и результатов работы, их осмысление и рефлексию. Возможно выполнение проектов нескольких типов: 1) Исследовательский проект, приближенный по своей структуре к формату научного исследования (доказательство актуальности темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов, выводы, обозначение новых проблем); 2) Творческий проект осуществляется в рамках рамочного задания, подчиняясь логике и интересам участников проекта, жанру конечного результата (газета, фильм, праздник и т.п.); 3) Информационный проект, представляющий собой учебно-познавательная деятельность с ярко выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации о каком-то объекте, ознакомление участников проекта с этой информацией, ее анализ и обобщение для презентации более широкой аудитории).

9.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Организация образовательного процесса дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата), предполагает активное и нелинейное взаимодействие педагога и студентов в решении учебных задач, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. На занятиях-лекциях используются следующие формы интерактивных технологий: лекция-беседа, лекция-дискуссия, проблемная лекция, коллективное обсуждение, мозговой штурм и т.д.

В учебный процесс дисциплины «Менеджмент» включаются также формы информационно-коммуникационных образовательных технологий – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных продуктов и технических средств работы с информацией.

Примеры форм учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практические занятия в форме презентации – представление исследовательской деятельности с использованием специализированных программных средств.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах по направлению подготовки по направлению 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата) составляет 100 процентов аудиторных занятий.

10. Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Формами диагностического контроля лекционной части данной дисциплины являются устные опросы и собеседования. Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы контроля могут варьироваться в зависимости от содержания раздела дисциплины: контролем изучения содержания раздела могут являться коллоквиум, выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий мониторинг

результатов семинарских и практических занятий, контрольный опрос (устный или письменный), презентация результатов проектной деятельности. Формы такого контроля выполняют одновременно и обучающую функцию. Основным типом практической поисковой работы обучаемого является чтение управленческой литературы. Немаловажным в процессе освоения знаний и навыков по «теории менеджмента» является ознакомление обучаемого с чужим опытом, в ходе которого происходит изучение и анализ достоинств и недостатков тех или иных исторических событий.

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. Для комплексного планирования и осуществления всех форм учебной работы и контроля используется балльно-рейтинговая система (БРС). Все элементы учебного процесса (от посещения лекции до выполнения письменных заданий) соотносятся с определенным количеством баллов. Работы оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему. Каждый модуль учебной дисциплины включает обязательные виды работ – ПЗ, ЛР, различные виды СРС. Форма текущего контроля знаний – работа студента на практическом занятии. Форма промежуточных аттестаций – контрольная по темам текущего раздела. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине - экзамен.

КАРТА ФОРМ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

по дисциплине Менеджмент в туристской индустрии

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата)

Форма обучения очная

3 семестр

Номер темы занятия	Форма текущего контроля	Сокращенное буквенное обозначение формы контроля	Баллы	
			интервал от «» до «»	максимум за семестр
<i>Текущий контроль</i>				
1-9	<i>Опрос</i>	О	0-0,3	9
1-9	<i>Решение задач разбор ситуаций</i>	ЗС	0-0,6	10
1-9	<i>Посещение занятий</i>	ПЗ	1	32
Промежуточный контроль				
1-9	<i>Контрольная работа</i>	КР	0-3	9
1-9	«Бонусные» баллы - Участие в олимпиадах, конференциях, выставках, активная работа на аудиторных занятиях, высокое качество работ и т.д.	Б	0-1	10
Итоговый контроль-зачет				

Зачет	30
Зачтено	50-100
Незачтено	0-49

Количество баллов, необходимое для внутрисеместровой аттестации: 1 аттестация –20 баллов

КАРТА ФОРМ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Форма обучения заочная
5 семестр

Номер темы занятия	Форма текущего контроля	Сокращенное буквенное обозначение формы контроля	Баллы	
			интервал от «» до «»	максимум за семестр
<i>Текущий контроль</i>				
1-9	<i>Опрос</i>	О	0-0,9	9
1-9	<i>Решение задач разбор ситуаций</i>	ЗС	0-2	10
1-9	<i>Посещение занятий</i>	ПЗ	3,2	32
Промежуточный контроль				
1-9	<i>Контрольная работа</i>	КР	0-9	9
1-9	«Бонусные» баллы - Участие в олимпиадах, конференциях, выставках, активная работа на аудиторных занятиях, высокое качество работ и т.д.	Б	0-1	10
Итоговый контроль-зачет				
Зачет			30	
Зачтено			50-100	
Незачтено			0-49	

11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, осваивающих дисциплину «Менеджмент в ТИ».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля по проблемным вопросам, промежуточной аттестации в форме контрольной работы, теста, итогового контроля в форме зачета или экзамена. Фонд

оценочных средств по дисциплине «Менеджмент в ТИ» согласно утвержденной форме прилагается.

12. Методические материалы, определяющие процедуры оценивая знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Тематика контрольных работ по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

1. Специфика рыночной экономики и управления предприятием в ее условиях.
2. Задачи управления предприятием- Выживаемость, устойчивость, результативность, эффективность организации.
3. Менеджмент как наука, его предмет, метод, междисциплинарные связи.
4. Специфика управленческого труда, предмет, средства, продукт труда менеджера.
5. Организация как объект управления, составные части, уровни, процессы.
6. Классификация организационных форм и сфер деятельности, управление организаций как процесс, его состав, организация.
7. Состав субъектно объектного отношения управления.
8. Квалификация кадров управления, менеджеры, специалисты, технические работники.
9. Развитие управленческой мысли в древний период.
10. Становление науки менеджмент, концептуальное обобщение, теоретизация связей процессов, состояний управления.
11. Классическая школа управления, работы Фредерика Тейлора, разделение труда, отбор рабочих, дифференцирование заработной платы, рационализация труда, эксперименты Тейлора.
12. Административная школа управления, принципы, функции управления А. Файоля, обоснование центральной роли управления в успехе предприятия.
13. Школа человеческих отношений, модели поведения, эксперименты Мейо, обоснование связи между производительностью и социально- психологическим климатом.
14. Работы Маслоу, Мак грегора, Мак клеланда, Герцберга, пирамида потребностей, теория приобретенных потребностей, теория х, у, программы обогащения труда.
15. Школа системного подхода, открытость, сложность предприятия.
16. Школа количественных измерений, линейное, нелинейное, динамическое программирование, оптимальное управление.
17. Условия развития организации, контроль и классификация среды на внешнюю и внутреннюю.
18. Особенности, состав внутренней среды.
19. Подсистемы предприятия, показатели отражающие их состояние, производственная, финансовая, информационная, маркетинговая, административная составляющие предприятия.
20. Организационная культура, ее содержание, функции.
21. Внешняя среда прямого воздействия.
22. Внешняя среда косвенного воздействия
23. Реакция организации на изменение внешней среды.
24. Понятие управленческой этики, критериальные подходы к принятию этических управленческих решений.
25. Способы повышения этичности поведения руководителей и рядовых сотрудников.
26. Утилитарный, индивидуальный, морально-правовой, справедливый подходы к формированию управленческой этики.

27. Проблема этики и социальной ответственности в отечественных организациях.
28. Меры по повышению этичности поведения персонала личный пример руководителя, разработка этических нормативов, моральных кодексов, обучение этическому поведению работников предприятия.
29. Понятие управленческого решения, его место в процессе управления, требования к управленческому решению.
30. Классификация управленческого решения по степени структурированности, по способу принятия решений, содержанию, количеству целей, длительности, субъекту решения, уровню принятия, направленности и глубине воздействия.
31. Методы принятия решений, метод на суждениях, интуитивный, рациональный методы принятия решений.
32. Платежная матрица управленческого решения, понятие альтернативы, критерия управленческого решения.
33. Доминирующая, доминируемая стратегия, множество Паретто.
34. Критерии максимина, максима, минимакса, многокритериальные задачи управления.
35. Противоречивость критериев управленческого решения, задача выбора вуза, места парковки, поставщика, траектории движения.
36. Сущность, особенности стратегического управления.
37. Условия выделения стратегического уровня управления, задачи, процесс стратегического управления.
38. Трансформация функций управления на стратегическом уровне.
39. Множество целей организации, миссия, стратегические, тактические, эксплуатационные цели предприятий.
40. Сущность, значение стратегического планирования, управление по целям, стратегия, ее элементы и уровни.
41. Масштаб, распределение ресурсов, конкурентные преимущества, синергия, формулирование стратегии.
42. Основные этапы и инструменты, корпоративная, бизнес стратегия, функциональная стратегия предприятия.
43. Стратегия концентрической диверсификации, стратегия горизонтальной диверсификации, стратегия конгломеративной диверсификации, стратегии сокращения расходов, ликвидации, сбора урожая, отсекающего лишнего.
44. Бизнес портфель предприятия, матрица бостонской консультативной группы, задачи анализа бизнес портфеля.
45. Концепция жизненного цикла товара.
46. Понятие структуры, структурированность и организованность предприятия.
47. Вертикальные, горизонтальные связи в организации, структура управления, структура организации.
48. Факторы организационного проектирования, внешняя среда предприятия, его кадры, особенности технологии производства, его специализации, кооперирования, уровень автоматизации управленческих работ. 4. Инструменты организационного проектирования, разделение труда, департаментализация, иерархия, диапазон контроля, дифференциация, интеграция, централизация, децентрализация.
49. Типы организационных структур, линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная организационная структура.
50. Понятие, цель, роль коммуникации на предприятии.
51. Состав коммуникации, отправитель, сообщение, канал, получатель.
52. Процесс коммуникации, зарождение идеи, кодирование, использование канала, декодирование, интерпретация, обратная связь, регулирование.
53. Формы коммуникации.

54. Особенности устной, письменной форм коммуникации.
55. Барьеры в межличностных коммуникациях, стереотипы, неумение слушать, восприятие.
56. Советы по повышению эффективности межличностной коммуникации, организационная коммуникация, типы коммуникационных сетей, звезда, палатка, тент, дом.
57. Подходы к управлению коммуникациями на предприятии.
58. Природа и типы конфликтов в организации.
59. Подходы к исследованию роли конфликта в организации, гармонизация организационных структур с позиции социологической школы Парсона, Зиммеля.
60. Негативные, позитивные функции конфликта, состав конфликта., классификация конфликта, внутрличностный конфликт, межличностный конфликт, внутригрупповой, межгрупповой конфликт.
61. Управление конфликтом, методы управления конфликтом.
62. Внутриличностные, структурные методы управления конфликтом в организации, методы управления межличностным конфликтом Томаса, Киллмена.
63. Уклонение, принуждение, сглаживание, компромисс, сотрудничество.
64. Управление стрессом, физиологические, психологические признаки стресса, организационные, личностные факторы стресса.
65. Понятие мотивации, модель мотивации, потребности, поведение, вознаграждение, обратная связь. развитие концепции мотивации школами управления.
66. Содержательные концепции мотивации, теория иерархии потребностей Маслоу, двухфакторная модель Герцберга, теория приобретенных потребностей Мак клеланда, теория ERG Альдерфера.
67. Процессуальные концепции мотивации, теория справедливости, теория ожидания, модель Портера-Лоулера.
68. Понятие, классификация метода управления.
69. Административные, организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления, принципы управления персоналом
70. Понятие лидерство, феномен неформального влияния, сравнение руководитель-лидер.
71. Понятие власть, баланс власти в организации, взаимозависимость руководителя и подчиненных.
72. Принцип власти, власть как необходимое условие управления, власть принуждения, власть вознаграждения, легитимная власть, власть примера, экспертная власть, власть информации, власть на убеждении, власть на участии.
73. Понятие эффективного руководителя, стиль руководства, подходы к определению эффективного руководства.
74. Концепция личностных качеств руководителя, физиологические, интеллектуальные, личностно-деловые, моральные, психологические характеристики менеджера.
75. Поведенческий подход к исследованию лидерства, концепция стилей управления, авторитарный стиль управления, либеральный стиль управления, демократический стиль управления.
76. Неудовлетворенные потребности в причастности, принадлежности, потребность во взаимозащите, во взаимопомощи, симпатия, сходный образ мышления.

77. Взаимодействие формальной и неформальной организаций, методы управления межгрупповым взаимодействием.
78. Характеристика группы, состав, статус, роли членов группы.
79. Групповые процессы, формирование, стадия разногласий и противоречий, нормальное состояние, функционирование, расформирование, преимущества недостатки групповой организации.
80. Необходимость адаптации к изменениям во внешней среде, сущность, этапы управления изменениями в организации.
81. Организационное изменение, стихийное и плановое организационное изменение, модель управления изменениями.
82. Необходимость изменений, инициирование изменений, осуществление изменений, подкрепление изменений.
83. Сопrotивление изменениям и методы его преодоления, концепция организационного развития.
84. Диагностика, повышение квалификации, создание специальных команд, групп, межгрупповое взаимодействие, изменение организационной культуры, консультирование.
85. Необходимость, особенности Самоменеджмент, симптомы, причины нерациональной организации труда руководителя.
86. Инструменты Самоменеджмент, кривая жизни, временной ряд для ранжирования жизненных целей.
87. Анализ сильных и слабых сторон, установление приоритетов с помощью анализа ABC, принцип Эйзенхаура.
88. Трансформация функций менеджмента в Самоменеджмент.
89. Принцип Паррето, делегирование, значение, правила, сопротивление подчиненных.
90. Сущность управления человеческими ресурсами, изменение роли человека в организации, усложнение функции управления человеческими ресурсами в организации.
91. Трансформация управления человеческими ресурсами в 19-20 столетиях.
92. Цели и функции управления человеческими ресурсами, стратегическая и оперативная роли управления человеческими ресурсами.
93. Этапы управления человеческими ресурсами.
94. Планирование человеческих ресурсов, набор персонала, отбор, оценка кандидатов, определение заработной платы, в целях привлечения, мотивации, удержания сотрудников.
95. Профессиональная ориентация и социальная адаптация, обучение и оценка результатов трудовой деятельности.
96. Повышение, понижение, перевод, увольнение. Планирование человеческих ресурсов, определение потребностей предприятия в рабочей силе, оценка сильных и слабых сторон работников предприятия, разработка программ удовлетворения потребностей предприятия в кадрах.
97. Формирование эффективной рабочей силы, обучение и развитие персонала, управление карьерой, поддержка высокой эффективности рабочей силы.
98. Производственный, организационный, стратегический этапы процесса контроля, установление стандарта, измерение фактических результатов, сравнение фактических результатов и стандартов, оценка результатов и осуществление корректирующих действий.
99. Формы оперативного контроля, предварительный контроль, текущий контроль, заключительный контроль.
100. Формы организационного контроля, бюрократический, клановый контроль.

101. Понятие системы, сложная, открытая система, обоснование применения системного подхода к исследованию проблем управления.
102. Особенности методологии системной динамики, определившие ее применение в анализе, проектировании управленческих решений.
103. Концепция уровней и потоков.
104. Обратная информационная связь.

Требования к портфолио по дисциплине «Менеджмент в ТИ»

Портфолио («портфель учебных достижений») - это набор материалов, демонстрирующих степень подготовки студента к сдаче экзамена по дисциплине «Менеджмент». Портфолио по дисциплине может содержать конспект лекций, материалы по подготовке к семинарским занятиям, в частности, подтверждающие выполнение исторического проекта, конспекты первоисточников, журнальных статей и монографий, подготовленные студентом наглядные материалы по темам изучения.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

1. Определение менеджмента, этимология термина менеджмент.
2. Специфика рыночной экономики и управления предприятием в ее условиях.
3. Задачи управления предприятием- Выживаемость, устойчивость, результативность, эффективность организации.
4. Менеджмент как наука, его предмет, метод, междисциплинарные связи.
5. Специфика управленческого труда, предмет, средства, продукт труда менеджера.
6. Организация как объект управления, составные части, уровни, процессы.
7. Классификация организационных форм и сфер деятельности, управление организаций как процесс, его состав, организация.
8. Состав субъектно -объектного отношения управления.
9. Квалификация кадров управления, менеджеры, специалисты, технические работники.
10. Развитие управленческой мысли в древний период.
11. Становление науки менеджмент, концептуальное обобщение, теоретизация связей процессов, состояний управления.
12. Классическая школа управления, работы Фредерика Тейлора, разделение труда, отбор рабочих, дифференцирование заработной платы, рационализация труда, эксперименты Тейлора.
13. Административная школа управления, принципы, функции управления А. Файоля, обоснование центральной роли управления в успехе предприятия.
14. Школа человеческих отношений, модели поведения, эксперименты Мейо, обоснование связи между производительностью и социально- психологическим климатом.
15. Работы Маслоу, Мак грегора, Мак клеланда, Герцберга, пирамида потребностей, теория приобретенных потребностей, теория х, у, программы обогащения труда.
16. Школа системного подхода, открытость, сложность предприятия.
17. Школа количественных измерений, линейное, нелинейное, динамическое программирование, оптимальное управление.
18. Условия развития организации, контроль и классификация среды на внешнюю и внутреннюю.
19. Особенности, состав внутренней среды.
20. Подсистемы предприятия, показатели, отражающие их состояние, производственная, финансовая, информационная, маркетинговая, административная составляющие предприятия.

21. Организационная культура, ее содержание, функции.
22. Внешняя среда прямого воздействия.
23. Внешняя среда косвенного воздействия
24. Реакция организации на изменение внешней среды.
25. Понятие управленческой этики, критериальные подходы к принятию этических управленческих решений.
26. Способы повышения этичности поведения руководителей и рядовых сотрудников.
27. Утилитарный, индивидуальный, морально-правовой, справедливый подходы к формированию управленческой этики.
28. Проблема этики и социальной ответственности в отечественных организациях.
29. Меры по повышению этичности поведения персонала личный пример руководителя, разработка этических нормативов, моральных кодексов, обучение этическому поведению работников предприятия.
30. Понятие управленческого решения, его место в процессе управления, требования к управленческому решению.
31. Классификация управленческого решения по степени структурированности, по способу принятия решений, содержанию, количеству целей, длительности, субъекту решения, уровню принятия, направленности и глубине воздействия.
32. Методы принятия решений, метод на суждениях, интуитивный, рациональный методы принятия решений.
33. Платежная матрица управленческого решения, понятие альтернативы, критерия управленческого решения.
34. Доминирующая, доминируемая стратегия, множество Паретто.
35. Критерии максимина, максима, минимакса, многокритериальные задачи управления.
36. Противоречивость критериев управленческого решения, задача выбора вуза, места парковки, поставщика, траектории движения.
37. Сущность, особенности стратегического управления.
38. Условия выделения стратегического уровня управления, задачи, процесс стратегического управления.
39. Трансформация функций управления на стратегическом уровне.
40. Множество целей организации, миссия, стратегические, тактические, эксплуатационные цели предприятий.
41. Сущность, значение стратегического планирования, управление по целям, стратегия, ее элементы и уровни.
42. Масштаб, распределение ресурсов, конкурентные преимущества, синергия, формулирование стратегии.
43. Основные этапы и инструменты, корпоративная, бизнес стратегия, функциональная стратегия предприятия.
44. Стратегия концентрической диверсификации, стратегия горизонтальной диверсификации, стратегия конгломеративной диверсификации, стратегии сокращения расходов, ликвидации, сбора урожая, отсека лишнего.
45. Бизнес портфель предприятия, матрица бостонской консультативной группы, задачи анализа бизнес портфеля.
46. Концепция жизненного цикла товара.
47. Понятие структуры, структурированность и организованность предприятия.
48. Вертикальные, горизонтальные связи в организации, структура управления, структура организации.
49. Факторы организационного проектирования, внешняя среда предприятия, его кадры, особенности технологии производства, его специализации, кооперирования, уровень автоматизации управленческих работ. 4. Инструменты

- организационного проектирования, разделение труда, департаментализация, иерархия, диапазон контроля, дифференциация, интеграция, централизация, децентрализация.
50. Типы организационных структур, линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная организационная структура.
 51. Понятие, цель, роль коммуникации на предприятии.
 52. Состав коммуникации, отправитель, сообщение, канал, получатель.
 53. Процесс коммуникации, зарождение идеи, кодирование, использование канала, декодирование, интерпретация, обратная связь, регулирование.
 54. Формы коммуникации.
 55. Особенности устной, письменной форм коммуникации.
 56. Барьеры в межличностных коммуникациях, стереотипы, неумение слушать, восприятие.
 57. Советы по повышению эффективности межличностной коммуникации, организационная коммуникация, типы коммуникационных сетей, звезда, палатка, тент, дом.
 58. Подходы к управлению коммуникациями на предприятии.
 59. Природа и типы конфликтов в организации.
 60. Подходы к исследованию роли конфликта в организации, гармонизация организационных структур с позиции социологической школы Парсона, Зиммеля.
 61. Негативные, позитивные функции конфликта, состав конфликта., классификация конфликта, внутрличностный конфликт, межличностный конфликт, внутригрупповой, межгрупповой конфликт.
 62. Управление конфликтом, методы управления конфликтом.
 63. Внутриличностные, структурные методы управления конфликтом в организации, методы управления межличностным конфликтом Томаса, Киллмена.
 64. Уклонение, принуждение, сглаживание, компромисс, сотрудничество.
 65. Управление стрессом, физиологические, психологические признаки стресса, организационные, личностные факторы стресса.
 66. Понятие мотивации, модель мотивации, потребности, поведение, вознаграждение, обратная связь. развитие концепции мотивации школами управления.
 67. Содержательные концепции мотивации, теория иерархии потребностей Маслоу, двухфакторная модель Герцберга, теория приобретенных потребностей Мак клеланда, теория ERG Альдерфера.
 68. Процессуальные концепции мотивации, теория справедливости, теория ожидания, модель Портера-Лоулера.
 69. Понятие, классификация метода управления.
 70. Административные, организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления, принципы управления персоналом
 71. Понятие лидерство, феномен неформального влияния, сравнение руководитель-лидер.
 72. Понятие власть, баланс власти в организации, взаимозависимость руководителя и подчиненных.
 73. Принцип власти, власть как необходимое условие управления, власть принуждения, власть вознаграждения, легитимная власть, власть примера, экспертная власть, власть информации, власть на убеждении, власть на участии.
 74. Понятие эффективного руководителя, стиль руководства, подходы к определению эффективного руководства.

75. Концепция личностных качеств руководителя, физиологические, интеллектуальные, личностно-деловые, моральные, психологические характеристики менеджера.
76. Поведенческий подход к исследованию лидерства, концепция стилей управления, авторитарный стиль управления, либеральный стиль управления, демократический стиль управления.
77. Концепция Университета Мичиган, лидерство, ориентированное на работу или на сотрудников, концепция Университета Огайо, формирование структур управления, управленческая решетка Блейка-Моутон.
78. Понятие группы, формальная, неформальная группа, вертикальная, горизонтальная, целевая формальная группы, причины возникновения неформальных групп.
79. Неудовлетворенные потребности в причастности, принадлежности, потребность во взаимозащите, во взаимопомощи, симпатия, сходный образ мышления.
80. Взаимодействие формальной и неформальной организаций, методы управления межгрупповым взаимодействием.
81. Характеристика группы, состав, статус, роли членов группы.
82. Групповые процессы, формирование, стадия разногласий и противоречий, нормальное состояние, функционирование, расформирование, преимущества недостатки групповой организации.
83. Необходимость адаптации к изменениям во внешней среде, сущность, этапы управления изменениями в организации.
84. Организационное изменение, стихийное и плановое организационное изменение, модель управления изменениями.
85. Необходимость изменений, инициирование изменений, осуществление изменений, подкрепление изменений.
86. Сопротивление изменениям и методы его преодоления, концепция организационного развития.
87. Диагностика, повышение квалификации, создание специальных команд, групп, межгрупповое взаимодействие, изменение организационной культуры, консультирование.
88. Необходимость, особенности Самоменеджмент, симптомы, причины нерациональной организации труда руководителя.
89. Инструменты Самоменеджмент, кривая жизни, временной ряд для ранжирования жизненных целей.
90. Анализ сильных и слабых сторон, установление приоритетов с помощью анализа ABC, принцип Эйзенхаура.
91. Трансформация функций менеджмента в Самоменеджмент.
92. Принцип Паррето, делегирование, значение, правила, сопротивление подчиненных.
93. Сущность управления человеческими ресурсами, изменение роли человека в организации, усложнение функции управления человеческими ресурсами в организации.
94. Трансформация управления человеческими ресурсами в 19-20 столетиях.
95. Цели и функции управления человеческими ресурсами, стратегическая и оперативная роли управления человеческими ресурсами.
96. Этапы управления человеческими ресурсами.
97. Планирование человеческих ресурсов, набор персонала, отбор, оценка кандидатов, определение заработной платы, в целях привлечения, мотивации, удержания сотрудников.

98. Профессиональная ориентация и социальная адаптация, обучение и оценка результатов трудовой деятельности.
99. Повышение, понижение, перевод, увольнение. Планирование человеческих ресурсов, определение потребностей предприятия в рабочей силе, оценка сильных и слабых сторон работников предприятия, разработка программ удовлетворения потребностей предприятия в кадрах.
100. Формирование эффективной рабочей силы, обучение и развитие персонала, управление карьерой, поддержка высокой эффективности рабочей силы.
101. Контроль как функция обратной связи в управлении.
102. Контроль материальных ресурсов.
103. Контроль человеческих ресурсов.
104. Контроль информационных ресурсов.
105. Контроль финансовых ресурсов, уровневый подход к классификации контроля.
106. Производственный, организационный, стратегический этапы процесса контроля, установление стандарта, измерение фактических результатов, сравнение фактических результатов и стандартов, оценка результатов и осуществление корректирующих действий.
107. Формы оперативного контроля, предварительный контроль, текущий контроль, заключительный контроль.
108. Формы организационного контроля, бюрократический, клановый контроль.
109. Понятие системы, сложная, открытая система, обоснование применения системного подхода к исследованию проблем управления.
110. Особенности методологии системной динамики, определившие ее применение в анализе, проектировании управленческих решений.
111. Концепция уровней и потоков.
112. Обратная информационная связь.
113. Задержки в контуре обратной информационной связи.
114. Режимы поведения переменной управления, экспоненциальный рост и экспоненциальное сглаживание, логистический рост, ассоциация.

13. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента. – М.: Новое знание, 2012. - 336с.
2. Менеджмент организации: история, теория, практика/ Учебное пособие.- М.: Инфра - М, 2012.- 256с.
3. Менеджмент организации: теория и практика: учебник для бакалавров / Л.И. Лукичева. – М.: «Омега-Л», 2011.-488с.
4. Менеджмент организации: учебник / А.В. Тебекин, Б.С. Касаев. – М.: КНОРУС, 2013. – 416.
5. Менеджмент: учебник для бакалавров/ Под редакцией А.Н. Петрова. – М.: Юрайт, 2012.- 641с.
6. Менеджмент: учебник для бакалавров/ Под редакцией И.Н. Шапкина – М.: Юрайт, 2014.- 690с.
7. Шеметов П.В. Менеджмент: управление организационными системами: учебное пособие. – М.: 2015. - 406с.

Дополнительная литература

1. Дафт Р. Менеджмент: учебник. – СПб.: Питер, 20012
2. Друкер П.Ф. Практика менеджмента. - М.: Вильямс, 2012.
3. Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. – М.: «Бизнес-олимп», 2012.

4. Корицкий Э.Б., Нинциева Г.В., Шетов В.Х. Научный менеджмент: российская история.-СПб.: «Питер»,1999.
8. Крупанин А.А. Менеджмент в малых и средних предприятиях. – СПб.: СПбГИЭУ, 2012.
5. Л.Бут Свини, Д. Медоуз. Сборник игр для развития системного мышления. – М.: Просвещение, 2014. – 285с.
6. Маслоу А. Мотивация и личность. – СПб.: Евразия, 2013.
9. Теория принятия решений. Учебное пособие / А.И.Орлов.- М.: Издательство «Март», 2014. - 656 с.
7. Файоль А. Общая промышленная администрация / Пер. Б.В. Бабина – Корня, 1923.
8. Форрестер, Дж. Основы кибернетики предприятия. М.: Прогресс, 1971.
9. Sterman J. D. 2000. *Business Dynamics. Systems thinking and modeling for a complex world.* McGraw-Hill, Boston.

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

Библиотечные системы

1. ИНИОН – <http://www.inion.ru>
2. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>
3. Библиотека М. Мошкова – <http://www.lib.ru>
4. Московский научный общественный фонд – <http://www.mpst.org>
5. Национальная электронная библиотека - <http://nel.nns.ru>
6. Библиографическая поисковая система «Букинист» - <http://bukinist.agava.ru>
7. Электронная библиотека сети «Право» - <http://www.russianslaw.net/law/netlav/Resurs.htm>
8. Предметно-ориентированная логическая библиотечная сеть – <http://www.libweb.ru>
9. Научная электронная библиотека- www.elibrary.ru

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При выполнении контрольной работы студентам необходимо:

1. Выбрать тему для написания контрольной работы (для удобства проверки контрольной работы преподавателем выбирается номер темы, соответствующий номеру зачетки студента).

2. Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новым монографиям и научным статьям.

3. После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов,

соответствующих определенным разделам контрольной работы: введению, основной части работы и заключению.

4. Введение обосновывает выбранную студентом тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена выдающихся историков, занимавшихся данной проблемой, осветить их точки зрения по спорным вопросам, указать, на основании каких исторических источников будет написана работа.

5. Основная часть работы должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании самой работы не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Студенты не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.

6. В Заключении контрольной работы следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.

7. Контрольная работа должна обязательно содержать список использованных источников и литературы.

Требования к оформлению контрольной работы

1. На титульном листе работы указывается тема контрольной работы, фамилия, имя, отчество студента, название факультета, номер группы и специальность, а также адрес студента и его место трудоустройства.

2. Текст работы может быть написан от руки разборчивым почерком либо набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.

3. Объем работы должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. При использовании компьютера, рукопись следует набирать через 1,5 интервала, шрифтом Times New Roman Cyr или Arial Cyr, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.

4. Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).

5. Список использованной литературы составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:

- официальные документы (в хронологическом порядке);
- книги, брошюры (в алфавитном порядке);
- материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
- литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

16. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, обучающиеся по программе подготовки 43.03.02 «Туризм», обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

17. Программное обеспечение современных информационно- коммуникационных технологий

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий с необходимыми техническими средствами (компьютер, оборудование мульти-медиа, доска). Преподавание и подготовка студентов предполагает использование стандартного программного обеспечения для персонального компьютера, браузеров для поиска информации в глобальной сети интернет, поиска информации в базах данных по предмету дисциплины. Предполагается использование доступных Интернет ресурсов через поисковые системы: Яндекс, Google.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат)