

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
Колледж**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины**

ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

для специальности среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство
на базе основного общего образования

Москва 2024

Одобрена
предметной (цикловой)
комиссией по специальности
Туризм и гостеприимство

Разработан на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта для специальности среднего
профессионального образования 43.02.10
Туризм

Протокол № 7
От «14» марта 2024 г.

Заместитель директора по УМР

Председатель предметной
(цикловой) комиссии



/К.А. Ильина/



/О.В.Козловская

Составитель: Ильина К.А., преподаватель первой квалификационной категории
АНО ВО «Российский новый университет» колледж

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины
ОП. 04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения темы	Текущий контроль	Промежу точная аттестаци я
1	2	3	4	5	6
<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; - составления плана работы подразделения; - проведения инструктажа работников; - контроля качества работы персонала; - составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; - проведения презентаций; - расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения); <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; - использовать различные методы принятия решений; - составлять план работы подразделения; - организовывать и проводить деловые совещания, круглые столы, рабочие группы; - работать в команде и осуществлять лидерские функции; - осуществлять эффективное общение; - проводить инструктаж работников; - контролировать качество работы персонала; - контролировать технические и санитарные условия в офисе; - управлять конфликтами; - работать и организовывать работу с офисной техникой; - пользоваться стандартным программным обеспечением делопроизводства; - оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; - проводить презентации; 	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Раздел 1. Общие понятия менеджмента. Основные элементы организации. Тема 1.1. Общие понятия менеджмента.	2	Практическая работа №1. Практическая работа №2.	Контрольная работа, экзамен
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Тема 1.2. Функции и методы менеджмента туризма и гостеприимства	2	Практическая работа №3	
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Тема 1.3. Основные элементы организации и процесса управления	2	Практическая работа №4 Практическая работа №5	
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Тема 1.4. Основные методы и стили управления	2	Практическая работа №6	
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Тема 1.5. Управленческие решения	2	Практическая работа №7 Практическая работа №8	
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Раздел 2. Функции управления в туризме и гостеприимстве Тема 2.1. Функция планирования	2	Практическая работа №9	
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Тема 2.2. Организационная функция	2	Практическая работа №10 Практическая работа №11	
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Тема 2.3. Мотивация и координация, как функции управления	2	Практическая работа №12 Практическая работа №13 Практическая	

<ul style="list-style-type: none"> - рассчитывать основные финансовые показатели по работе организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); - собирать информацию о качестве работы подразделения; - оценивать и анализировать качество работы подразделения; - разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; - внедрять инновационные методы работы; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение планирования как функции управления; - методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; - виды планирования и приемы эффективного планирования; - эффективные методы принятия решений; - основы организации туристской деятельности; - стандарты качества в туризме; - правила организации делопроизводства и работы с офисной оргтехникой; - приемы эффективного общения, правила мотивации и работы с конфликтами; - методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; - принципы эффективного контроля; - Трудовой кодекс Российской Федерации; - организацию отчетности в туризме; - основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; - методику проведения презентаций; - основные показатели качества работы подразделения; - методы совершенствования работы подразделения; - инновации в сфере управления организациями туристской индустрии. 				работа №14 Практическая работа №15	
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Тема 2.4. Контроль как функция управления	2	Практическая работа №16 Практическая работа №17 Контрольная работа №18	
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	2	Практическая работа №19 Практическая работа №20 Практическая работа №21 Практическая работа №22 Практическая работа №23	
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Тема 2.6. Стратегическое управление	2	Устный опрос	
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Тема 2.7. Маркетинг в системе менеджмента	2	Практическая работа №24 Практическая работа №25	
	ОК 02, ОК 03 ПК 1.1	Тема 2.8. Информационные системы управления	2	Устный опрос	

Состав КОС
для текущего контроля знаний, умений обучающихся
по дисциплине

№п/п	Наименование КОС	Материалы для представления в ФОС
1.	Практические занятия №№ 1-25	Методические разработки практических занятий
2.	Задания для контрольной работы	Перечень вопросов для подготовки к контрольной работе
3.	Доклады и презентации	Темы докладов и презентаций
5.	Билеты к квалификационному экзамену	Вопросы к квалификационному экзамену

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 1.1. Общие понятия менеджмента
Практическая работа №1 Национальные стили руководства
Практическая работа №2. Составление характеристик менеджера. Какими знаниями должен обладать менеджер по тризму?

Цель работы: знакомство с национальными стилями руководства, выявление основных характеристик менеджера.

Задачи работы: Овладение обучающимися следующими компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень основных терминов: менеджмент, управление, виды менеджмента, менеджмент организации, менеджмент туризма, национальные стили руководства.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе

Вопросы и задания:

Задание 1. Охарактеризовать стили управления разных стран, заполнить таблицу:

Отличительные черты	Японская модель менеджмента	Американская модель менеджмента	Европейская модель менеджмента
Принятие решения			
Ответственность			
Структура управления			
Контроль			
Отношение к подчиненным			
Оплата труда			
Занятость			

Задание 2. Разработать рекомендации по целесообразности внедрения японской системы менеджмента отеле.

Задание 3. Составить характеристику менеджера по туризму и гостеприимству.

Тема 1.2. Функции и методы менеджмента туризма и гостеприимства
Практическая работа №3. Функции менеджмента

Цель работы: научить студентов определять функции менеджмента, знать их основное содержание.

Задачи работы: Овладение обучающимися следующими компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень основных терминов: менеджмент, функции, методы, управленческий уровень.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1.

Планирование, организация, мотивация, контроль и координация являются основными функциями менеджмента. Приведите примеры реализации каждой из функций в зависимости от специфики управленческой деятельности. Перерисуйте и заполните Таблицу 1, в соответствии с примером.

Таблица 1
Примеры реализации основных функций менеджмента

Сфера деятельности	Функции менеджмента				
	Планирование	Организация	Мотивация	Контроль	Координация
Колледж					
Туристическая компания					
Ресторан					
Городская гостиница					
Другая организация (на выбор)					

Задание 2. Подготовка докладов на тему: «Туризм как объект управления», «Система организации и управления гостиничным предприятием»

Тема 1.3. Основные элементы организации и процесса управления

Практическая работа №4. SWOT-анализ.

Практическая работа №5. Организационные структуры предприятия.

Цель работы: научить студентов анализировать данные и проводить SWOT-анализ, закрепить знания о видах организационных структур предприятия.

Задачи работы: Овладение обучающимися следующими компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень основных терминов: анализ внешней и внутренней среды, стратегия, организационная структура.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1.

SWOT-анализ.

Выбрать одно из гостиничных предприятий и провести его SWOT-анализ.

На основании полученных данных определить стратегию развития выбранного гостиничного предприятия.

Разработать комплекс маркетинговых мероприятий для реализации выбранной стратегии.

Задание 2.

Цифровой диктант «Организация как система» Выберите верные утверждения.

1. Любая организация является открытой системой, так как имеет связь с внешней средой.

2. К внутренним переменным организации относятся цели, структура, задачи, персонал, технологии.

3. Период, в течение которого организация проходит различные этапы своего функционирования, называется жизненным циклом организации.

4. В любой государственной организации существуют формализованные отношения.

5. В организации люди между собой разделили полномочия и функции.

6. К признакам организации как системы относят: наличие общей цели, постоянство во времени, оформление организации юридически как группы, люди скоординированы и объединены определенной структурой.

7. К формальным организациям относятся коммерческие организации, семья, фонды.

Задание 3.

Составить на выбор кроссворд или тест (5-7 вопросов) по теме «Организационные структуры предприятия».

Тема 1.4. Основные методы и стили управления

Практическая работа №6. Стили руководства и методы управления.

Цель работы: закрепить знания о стилях руководства и методах управления.

Задачи работы: Овладение обучающимися следующими компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень основных терминов: стиль руководства, авторитарный стиль, демократический стиль, либеральный стиль, методы управления.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет

Вопросы и задания:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень основных терминов: управленческое решение, ответственность, делегирование, «мозговая атака», кейс.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1.

«Мозговой штурм» – метод для генерирования идей, основанный на творческом подходе и интеллекте.

Этот метод развивает мыслительные процессы, способность абстрагироваться от объективных условий и существующих ограничений, умение сосредоточиться на какой-либо узкой актуальной цели и т.д.

Порядок проведения деловой игры:

1. Знакомство с правилами
2. Разминка
3. Формулировка задачи
4. Генерирование и презентация решений
5. Оценка и подбор наилучших предложений (Необходимо определить по какому принципу Вы выбираете лучшее предложение. Например, это может быть легкость или скорость реализации, минимальный бюджет и т.д.)

Правила деловой игры:

1. Во время игры нет ни начальников, ни подчиненных, ни новичков, ни ветеранов, есть ведущий и участники; никто не может претендовать на особую роль или привилегии; преимущества не дает даже авторство блестящих идей.

2. Участник игры должен стремиться не к демонстрации своих познаний, а к решению выдвинутой проблемы.

3. "Мозговой штурм" требует полного раскрепощения мысли и свободы для выступления; чем неожиданней и необычней идея, тем больше оснований рассчитывать на ее успех.

4. Как бы фантастична и невероятна ни была идея, выдвинутая кем-либо из участников игры, она должна быть встречена с одобрением.

5. Категорически запрещены взаимные замечания и промежуточные оценки - они мешают построению и формированию новых идей.

6. Следует воздерживаться от перешептываний, переглядывании, жестов, которые могут быть неверно истолкованы другими участниками игры.

7. Не допускайте суждения, будто данная проблема вообще не разрешима. Теоретически таких положений в практике не существует.

8. Чем больше выдвинуто предложений, тем больше вероятность появления новой и ценной идеи.

9. В ходе игры допускаются и приветствуются дополнения и усовершенствования идей, предложенных вами или другими участниками "мозговой атаки".

10. Разрешается задавать вопросы коллегам с целью уточнения и развития их идей.

11. Не обращайтесь к руководителю "мозговой атаки" за поддержкой - до окончания игры он не имеет права на публичную оценку.

12. Если проблема в целом не поддается решению, попробуйте расчленить ее на составные элементы и поразмыслите над каждым из них в отдельности.

Перед проведением мозгового штурма, рекомендуется выполнять разминочные упражнения. Во время работы коллектив должен быть настроен на общение и генерацию новых идей. Необходимо создать комфортную обстановку для активной работы, побуждающую участников свободно делиться мнениями.

Задания:

1. Как выглядит отель-муравейник?
2. Что такое ботель?

Задание 2.

Составить учебный кейс по одной из пройденных тем (на выбор).

Тема 2.1. Функция планирования

Практическая работа №9. Методы управленческого планирования. «Дерево целей».

Цель работы: развитие навыков управленческого планирования.

Задачи работы: Овладение обучающимися следующими компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень основных терминов: управленческое планирование, стратегия, цель.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Изучить методику сбора информации в работе организации и отдельных подразделений.

Задание 2. Построение «дерева целей» туристской организации и предприятия гостеприимства.

Задание 3. Составить план работы подразделения туроператорской компании.

Тема 2.2. Организационная функция

Практическая работа №10. Сравнительный анализ туристических фирм, представленных на рынке.

Практическая работа №11. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.

Цель работы: развитие навыков поиска и анализа информации о туристических компаниях и средствах размещения.

Задачи работы: Овладение обучающимися следующими компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень основных терминов: управленческое планирование, стратегия, цель, средства размещения.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет

Задание 1. Провести анализ туристических фирм, представленных на рынке.

Задание 2. Выбрать по одному средству размещения, подготовить презентацию, в которой отразить: описание и характеристики средства, требования, предъявляемые к нему.

Средства размещения:

1. Гостиницы
2. Мотели
3. Хостелы
4. Санаторно-курортные организации
5. Дома отдыха
6. Пансионаты
7. Кемпинги
8. Базы отдыха
9. Туристские базы

Тема 2.3. Мотивация и координация, как функции управления

Практическая работа №12. Мотивация персонала.

Практическая работа №13. Основные характеристики харизматической личности.

Практическая работа №14. Современные проблемы управления персоналом.

Практическая работа №15. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя требованиям, предъявляемым к должности.

Цель работы: закрепление знаний о мотивации персонала, актуальных проблемах управления персоналом, характеристиках харизматической личности, личностных, деловых и профессиональных качеств подчиненных.

Задачи работы: Овладение обучающимися следующими компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень основных терминов: мотивация, управление персоналом, харизма, лидерство, профессиональные качества.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет.

Задание 1. Ответьте на вопросы:

1. Как соотносится рекомендация создания команды единомышленников в организации с жесткой конкуренцией сотрудников при ежемесячном распределении части прибыли в виде надбавок к заработной плате?

2. Каким, по мнению студента, должен быть размер ежеквартального материального стимулирования менеджера направления, которое окажется существенным стимулом для повышения эффективности его работы?

Задание 2. Назовите по пять наиболее важных, по вашему мнению, мотиваторов для следующих лиц:

Директор гостиницы:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Администратор:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Менеджер:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Старшая горничная:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Горничная:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Задание 3. Перечислите проблемы и трудности, которые имеются в современных российских условиях, в удовлетворении потребностей работников.

Задание 4. Дайте ответы на следующие вопросы:

- что происходит, когда не обеспечиваются элементарные условия труда работников и социальная справедливость в оплате их труда?
- каким образом взаимосвязаны уровень образования, уровень притязаний и выбор профессии?
- что должна делать организация и что должен делать менеджер, если не удовлетворены потребности работников в безопасности?
- Укажите по пять наиболее важных, по вашему мнению, мотиваторов для следующих лиц:
 - вас лично в группе;
 - молодого специалиста коммерческого предприятия, окончившего учебное заведение;
 - квалифицированного рабочего.

Задание 5. Изучите обязательные качества лидера. Согласны ли Вы с представленным перечнем? Что Вы еще можете добавить?

21 обязательное качество лидера (Джон Максвелл)

1. Характер: будьте твердым, как скала.
2. Харизма: первое впечатление может решить все.
3. Преданность делу: она отличает людей дела от праздных мечтателей.
4. Умение общаться: без него Вы будете шагать по жизни в одиночку.
5. Компетентность: если Вы разовьете ее в себе, то люди придут к Вам.
6. Мужество: один человек, наделенный мужеством, образует большинство.
7. Проницательность: умение покончить с неразрешимыми загадками.
8. Сфокусированность: чем она четче, тем четче Вы действуете.
9. Щедрость: от Вашей свечки не убудет, если она светит еще и окружающим.
10. Инициативность: без нее Вы не ступили бы и шагу.
11. Умение слушать: чтобы вступать в контакт с сердцами людей, используйте свои уши.
12. Страсть: принимайте эту жизнь и любите ее.
13. Позитивная установка: если Вы убеждены, что сможете, то действительно сможете.
14. Решение проблем: нельзя позволять Вашим проблемам оставаться проблемами.
15. Взаимоотношения: если Вы будете ладить с людьми, они будут ладить с Вами.
16. Ответственность: если Вы не будете сами вести мяч к воротам, то не сможете возглавлять команду.
17. Уверенность: компетентность никогда не компенсирует неуверенности.
18. Самодисциплина: первый человек, который находится под Вашим началом, – это Вы сами.
19. Готовность служить другим: чтобы продвинуться вперед, пропустите сначала других.
20. Способность к обучению: чтобы оставаться лидером, оставайтесь учеником.

21. Перспективное видение: Вы можете достичь только того, что в состоянии увидеть.

Задание 6. Заполните таблицу «Характеристика основных типов лидеров».

Характеристика основных типов лидеров

Тип лидера	Характеристика
Лидер-организатор	
Лидер-творец	
Лидер-борец	
Лидер-дипломат	
Лидер-утешитель	
Эмоциональный лидер	
Инструментальный (деловой) лидер	

Задание 7.

Как можно большим количеством способов разрушьте данные стереотипы.

- Успешный сотрудник успешен во всем.
- Если человек один раз повел себя негативно, то так же он будет поступать и в будущем.
- Если человек работал в определенной сфере, то всю жизнь должен вести свою деятельность именно в ней.
- Много лет трудиться в одной организации — признак лояльности.
- Многолетняя работа в одной компании означает стагнацию, остановку в своем развитии.
- Любого человека мотивирует возможность карьерного роста

Задание 8.

Ознакомьтесь с перечнем следующих вопросов и решите, какие типы поведения должны классифицироваться как: 1) воровство, 2) допустимое поведение, 3) нечто среднее с учетом требований вашего кодекса этичного поведения.

Воровство ли это, когда работник:

- получает деньги за сверхурочные часы, которые он фактически не отработал;
- произвольно увеличивает продолжительность своего обеденного перерыва;
- омпостирует на рабочем месте карточку учета рабочего времени своего коллеги;
- приходит на работу позже, а уходит раньше, чем положено;
- имитирует получение травмы на рабочем месте в расчете на то, что работодатель станет выплачивать ему пособие по временной нетрудоспособности;
- занимается личными делами в рабочее время;
- время от времени использует в личных целях копировальную технику компании или звонит за счет компании по междугородному телефону своим родственникам;
- уносит домой карандаши, ручки и другие канцелярские принадлежности;
- присваивает часть сумм, выдаваемых ему компанией на закупку расходных материалов;
- использует транспортные средства или инструменты компании, но потом их возвращает;

- сознательно портит товар, чтобы его знакомые люди могли купить этот товар со скидкой;
- принимает подарки от поставщиков.

Задание 9.

Разработайте опросники:

- для вновь поступающего персонала;
- для выдвижения кандидата в кадровый резерв;
- для направления на обучение и повышение квалификации.

Тема 2.4 Контроль как функция управления

Практическая работа №16. Разработка схемы процесса контроля деятельности сотрудников подразделения.

Практическая работа №17. Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения.

Практическая работа №18. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения.

Цель работы: приобретение навыков координирования и контроля за деятельностью подчиненных

Задачи работы: Овладение обучающимися следующими компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень основных терминов: координация, контроль, виды контроля, делегирование полномочий, идея обратной связи.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Изучение принципов делегирования полномочий и принципа обратной связи.

Задание 2. Разработка схемы процесса контроля деятельности сотрудников.

Задание 3. Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения.

Тема 2.5. Связующие процессы в управлении

Практическая работа №19. Построение системы коммуникаций в организации.

Практическая работа №20. Деловое общение. Решение ситуационных задач.

Практическая работа №21. Организация проведения бесед, совещаний и деловых переговоров.

Практическая работа №22. Анализ социально-психологического климата в группе.

Практическая работа №23. Формирование оптимального группового поведения.

Цель работы: развитие навыков коммуникации в организации и эффективного делового общения, анализ социально-психологического климата в группе и оптимального группового поведения.

Задачи работы: Овладение обучающимися следующими компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень основных терминов: коммуникация, деловое общение, коллектив, климат группы, конфликт

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Построить схему коммуникации подразделений туроператорской компании и гостиничного предприятия.

Задание 2. По каждому предложенному в таблице виду совещаний придумайте тему и опишите краткое содержание совещания в туроператорской компании или гостиничного предприятия.

Вид совещания	Цель	Пример
Инструктивное	Дать информацию. Передача распоряжений сверху вниз. Уточнение заданий. Ответы на вопросы	
Исследовательское	Собрать информацию о проблеме. Совещание успешно, когда собираются компетентные, мотивированные, полномочные сотрудники	
Консультативное	Обмен мнениями 1. Ведущий не должен быть лицом, принимающим решения. 2. Возможность высказаться предоставляется каждому. 3. Фиксирование высказанных мнений.	
Исполнительное	Принятие решения. Принимается решение из возможных альтернатив и запускается процесс его реализации	

Задание 3. Провести анализ социально-психологического климата в своей студенческой группе.

Задание 4. Опишите коммуникативные эпизоды, в которых вы вчера или сегодня принимали участие. Затем отнесите каждый эпизод к одной из функций общения. Каждый из них может выполнять несколько функций.

Задание 5.

Определите свои ориентационные стили профессионально-деятельностного общения:

Инструкция: вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно-то, которое вы считаете наиболее соответствующим вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать	2. Я работаю над решением проблем систематически
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем индивидуальная работа	4. Мне очень нравятся различные нововведения
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым	6. Я люблю работать с людьми
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах	8. Для меня очень важными являются окончательные сроки
9. Я против откладывания и проволочек	10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены, прежде чем они будут применяться на практике
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет	12. Я всегда стараюсь искать новые возможности
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.	14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других	16. Я создаю проблемы другим людям
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение	18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными
19. Я думаю, что могу хорошо понимать поведение и мысли других	20. Я люблю творческое решение проблем
21. Я все время строю планы на будущее	22. Я восприимчив к нуждам других
23. Хорошее планирование – ключ к успеху	24. Меня раздражает слишком подробный анализ
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление	26. Я очень ценю опыт
27. Я прислушиваюсь к мнению других	28. Говорят, что я быстро соображаю
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом	30. Я использую логические методы для анализа альтернатив

31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты	32. Я постоянно задаю себе вопросы
33. Делая что-либо, я тем самым учусь	34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации	36. Я не люблю вдаваться в детали
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям	38. Я способен оценить климат в группе
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела	40. Я считаю себя решительным человеком
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов	42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах
43. Я могу открыто выразить свои чувства	44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов
45. Я очень люблю читать	46. Я считаю себя человеком, способным интенсифицировать, организовать деятельность других
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами	48. Я люблю достигать поставленной цели
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях	50. Я люблю разнообразие
51. Факты говорят сами за себя	52. Я использую свое воображение, насколько это возможно
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа	54. Мой мозг никогда не перестает работать
55. Важному решению предшествует подготовительная работа	56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь	58. Эмоции только создают проблемы
59. Я люблю быть таким же, как другие	60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати
61. Я применяю свои новые идеи к людям	62. Я верю в научный подход
63. Я люблю, когда дело сделано	64. Хорошие отношения необходимы
65. Я импульсивен	66. Я нормально воспринимаю различия в людях
67. Общение с другими людьми значимо само по себе	68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют
69. Я люблю организовывать что-либо	70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое

71. Общение и работа с другими являются творческим процессом	72. Самоактуализация является крайне важной для меня
73. Мне очень нравится играть идеями	74. Я не люблю попусту терять время
75. Я люблю делать то, что у меня получается	76. Взаимодействуя с другими, я учусь
77. Абстракции интересны для меня	78. Мне нравятся детали
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению	80. Я достаточно уверен в себе

Обработка и интерпретация результатов

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Ключ к тесту

Стиль 1. 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2. 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3. 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль 4. 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Интерпретация результатов

Стиль 1. Ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованны.

Стиль 2. Ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и малоэмоционален.

Стиль 3. Ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональные, чувствительные, сопереживающие и психологически ориентированные.

Стиль 4. Ориентация на перспективу, будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

Тема 2.7. Маркетинг в системе менеджмента

Практическая работа №24. Концепции маркетинга

Практическая работа №25. Стратегический бренд-менеджмент

Цель работы: закрепление знаний об управлении маркетингом, концепциях маркетинга и стратегическом бренд-менеджменте.

Задачи работы: Овладение обучающимися следующими компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень основных терминов: управление маркетингом, концепции маркетинга, стратегическое управление, бренд-менеджмент.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в интернет

Вопросы и задания:

Задание 1.

Используя одну из концепций маркетинга, разработайте план продвижения на российский рынок туристического продукта (на выбор). Составьте и представьте план действий. Дайте обоснованный и расширенный ответ.

Задание 2.

Используя концепцию социально-этичного маркетинга, разработайте цели гостиничного предприятия с учетом удовлетворения потребностей как отдельного потребителя, так и общества в целом. Дайте обоснованный и расширенный ответ.

Задание 3.

Используя концепцию маркетинга взаимодействия, разработайте план отношения (коммуникации) с объектом управления маркетингом – покупателем и другими участниками процесса купли-продажи. Дайте обоснованный и расширенный ответ.

Задание 4.

Каким образом бренды реализуют стратегию лидерства? Каким образом бренды реализуют стратегию дифференциации? Приведите примеры использования брендов для реализации стратегии лидерства и дифференциации.

Контрольная работа №1

1. Мотив представляет собой:

- А) любой фактор, под воздействием которого детерминируется поведение индивида;
- Б) только внешние факторы, которые оказывают влияние на поведение личности;
- В) внутренние факторы, которые определяют направленность поведения человека;
- Г) продукт процесса мотивации.

2. Под стимулом правильнее понимать:

- А) внешний мотиватор;
- Б) внутренний или внешний мотиватор социальной направленности;
- В) внутренний мотив деятельности;
- Г) внешний мотив деятельности.

3. В чистом виде к постоянной части оплаты труда наиболее правильно относить такую часть фонда оплаты труда как:

- А) тарифную ставку;
- Б) оклад;
- В) премию;
- Г) сдельную расценку.

4. При необходимости обучить работника исполнению несложных, наглядных операций наиболее целесообразно использовать такую форму обучения как:

- А) ученичество;
- Б) наставничество;
- В) инструктаж;
- Г) стажировка.

5. Какая из приведенных ниже ситуаций не характерна при росте компетенции работника:

- А) снижение неопределенности;
- Б) рост самооценки;
- В) снижение издержек достижения результата;
- Г) увеличение рабочего времени.

6. Согласно ТК РФ продолжительность ежедневной работы (смены) для обычных категорий работников:

- А) составляет 8 часов;
- Б) составляет 10 часов;
- В) составляет не более 10 часов;
- Г) составляет не более 8 часов;
- Д) непосредственно не регламентируется.

7. Найдите соответствия между видами оплаты труда и их описанием:

А)	Надбавка	—	За выдающиеся заслуги перед предприятием и в связи с 60-ти летием работнику выплачено вознаграждение в размере 100 тыс. руб.
Б)	Процент	—	За ученое звание доцента сотрудник стал получать ежемесячное вознаграждение в размере 3000 руб.
В)	Премия	—	За год у отдела, как и было запланировано, не было существенных нареканий по качеству продукции при полностью выполненных планах производства, на основании этого сотрудником выплачено дополнительное вознаграждение
Г)	Бонус	—	Парикмахер получает вознаграждение в размере половины стоимости услуги

8. Целью менеджмента как науки является:

- а) Достижение высокой прибыльности организации
- б) Обеспечение инноваций
- в) Разработка научных подходов
- г) Организация работы коллектива

9. Какие четыре управленческих функции выделил Ф.Тейлор?

- а) выбор цели, выбор средств, подготовка средств, контроль результатов
- б) планирование, организация, мотивация, контроль
- в) выбор цели, разработка миссии, выполнение задач, контроль результатов
- г) планирование, выбор средств, мотивация, контроль

9. Конкретное конечное состояние или желаемый результат, которого стремится добиться организованная группа, называется:

- а) Задача
- б) Цель
- в) Технология
- г) Структура

10. Процесс создания структуры предприятия, выбора системы управления и определение взаимосвязи функциональных подразделений – это...

- а) организация
- б) структура
- в) цель
- г) задача

11. Какой из перечисленных недостатков относится к линейной структуре управления:

- а) Тенденция к чрезмерной централизации
- б) Тенденция к чрезмерной координации
- в) Перегрузка менеджеров высшего звена
- г) Нечеткое распределение ответственности

12. Функциональная структура предполагает:

- а) специализацию выполнения отдельных функций управления
- б) в значительной мере устранять недочёты функционального управления
- в) самостоятельно отдавать распоряжения производственным подразделениям
- г) повышение компетентности управления наряду с сохранением единства распорядительства

13. Система управления по проекту – это...

- а) временная организационная структура управления, которая создается для осуществления проекта и на время осуществления проекта
- б) временная организационная структура управления, которая создается для реализации программы на время ее реализации
- в) временная организационная структура управления, которая позволяет в значительной мере устранять недочёты как линейного, так и функционального управления
- г) временная организационная структура управления, которая позволяет повысить компетентность управления наряду с сохранением единства распорядительства

14. Полномочия – это:

- а) ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия сотрудников на выполнение определенных задач
- б) передача задач и полномочий лицу, которое принимает ответственность за их выполнение

в) это обязательство выполнять имеющиеся задачи и отвечать за их удовлетворительные разрешения, то есть работник отвечает за результаты выполнения задачи перед тем, кто передает ему полномочия

15. Функции управления – это...

- а) совокупность процессов, совершаемых в течение определенного времени
- б) комплексность, полнота планирования
- в) виды управленческого труда, с помощью которых управляющая подсистема воздействует на объект управления
- г) управленческая деятельность, заключающаяся в проверке и сопоставлении фактических результатов с заданными

16. Какой из перечисленных принципов не относится к планированию:

- а) Принцип единства
- б) Принцип точности
- в) Принцип разделения властей
- г) Принцип непрерывности

17. Выберите лишний критерий мотивации:

- а) потребности
- б) возможности
- в) стимулы
- г) вознаграждения

18. Кто утверждал, что пять основных типов потребностей образуют иерархическую структуру:

- а) А. Маслоу
- б) Д. Мак-Клелланд
- в) Ф. Герцберг
- г) В. Врум

19. Контроль – это:

- а) Процесс побуждения себя и других людей к деятельности для достижения определенных целей организации
- б) Процесс, обеспечивающий достижение фирмой поставленных целей
- в) Совокупность процессов, совершаемых за определенный промежуток времени
- г) То, что вызывает определенные действия человека

20. Какое требование должно быть положено в основу создания контроля:

- а) Эффективность контроля
- б) Скрытый контроль
- в) «Поверхностный» контроль
- г) Контроль как проявление общего недоверия;

21. Организационно-распорядительные методы управления:

- а) базируются на властных и правовых мотивациях и обеспечивают эффективность работы фирмы за счёт лучшей организации деятельности работников и подразделений
- б) воздействуют на материальные интересы людей, ориентируются на выполнение определённых показателей или заданий и на вознаграждение за их выполнение

- в) совокупность приёмов, используемых в науках, изучающих человека и межличностные отношения
- г) применяемые с целью повышения социальной активности сотрудников, опираются на духовные мотивации

22. Какое утверждение относится к организационно–распорядительным методам управления?

- а) базируются на властных и правовых мотивациях и обеспечивают эффективность работы фирмы за счёт лучшей организации деятельности работников и подразделений
- б) воздействуют на материальные интересы людей, ориентируются на выполнение определённых показателей или заданий и на вознаграждение за их выполнение
- в) совокупность приёмов, используемых в науках, изучающих человека и межличностные отношения
- г) применяемые с целью повышения социальной активности сотрудников, опираются на духовные мотивации

23. К организационному нормированию относят:

- а) нормы численности, ГОСТ(ы), ТУ
- б) рекомендации, инструкции
- в) Устав, учредительные документы, должностные инструкции
- г) приказ, распоряжение, указание

24. Управленческое решение – это...

- а) совокупность процессов, совершаемых в течение определенного времени
- б) выбор альтернативы, осуществленный руководителем в рамках его должностных полномочий и компетенции и направленный на достижение целей организации
- в) вид управленческого труда, с помощью которого управляющая подсистема воздействует на объект управления
- г) стадия процесса управления, на которой определяются цели деятельности и необходимые для этого средства и действия

25. Что осуществляется на стадии подготовки решения:

- а) Осуществляется разработка и оценка альтернативных решений и курсов действий, отбор критериев выбора оптимального решения, выбор и принятие наилучшего решения.
- б) Проводится анализ ситуации, включающий поиск, сбор и обработку информации, выявляются и формулируются проблемы, требующие решения.
- в) Принимаются меры для конкретизации решения и доведения его до исполнителей, осуществляется контроль за ходом его выполнения, вносятся необходимые коррективы и даётся оценка полученного результата от выполнения решения.

26. Конфликт – это:

- а) Состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием различных неблагоприятных факторов
- б) Столкновение взглядов, интересов, отсутствие согласия между сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.
- в) Повод, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны.
- г) Способ достижения какой-либо цели

27. Какое последствие конфликта дисфункциональное:

- а) Предотвращение застоя
- б) Сплоченность людей
- в) Развитие организации
- г) Рост текучести кадров

28. Власть – это:

- а) Поведение человека, вносящее изменение в поведение, отношение, ощущения другого человека
- б) Возможность влиять на поведение других людей
- в) Ситуация в управлении, когда уровень влияния обличенного властью руководителя над подчиненными равен степени зависимости этого подчиненного от руководителя

29. Модель восприятия лидера окружающими «один из нас»:

- а) является примером и как человек, и как профессионал, ему стараются подражать
- б) образ жизни лидера идентичен образу жизни любого члена социальной группы
- в) носитель норм, морали, разделяет с группой ее социальные ценности и готов их отстаивать
- г) поведение лидера не зависит от меняющейся обстановки, лидер всегда должен быть верен своему слову, и не допускать отклонение от курса поведения, одобренного группой

30. Какие три подхода к изучению лидерства существуют? (уберите один лишний вариант ответа):

- а) с позиции личных качеств
- б) поведенческий подход
- в) с позиции эффективности руководства
- г) ситуационный подход

31. Авторитет – это...

- а) образ, устойчивое представление об отличительных или исключительных его характеристиках
- б) собирательный образ, складывающийся в сознании людей и связанный с конкретными представлениями
- в) отражение качеств, заслуги за отличное выполнение работ
- г) залуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчиненных, вышестоящего руководства и коллег по работе

32. Какие три стиля руководства существует? (выберете один неверный вариант ответа):

- а) авторитарный стиль
- б) демократический стиль
- в) либеральный стиль
- г) коммунистический стиль

33. Какой стиль руководства характеризуется разделением власти и участием работников в управлении?

- а) авторитарный стиль
- б) демократический стиль
- в) либеральный стиль
- г) коммунистический стиль

34. Коммуникации без использования слов называют:

- а) Неформальными
- б) Формальными
- в) Вербальными
- г) Невербальными

35. Информация по форме отображения бывает:

- а) Управленческая
- б) Внутриорганизационная
- в) Визуальная
- г) Обобщенная

36. К опосредованному общению относится:

- а) Общение по телефону
- б) Публичные выступления
- в) Переговоры
- г) Все перечисленные варианты

37. Какое место должен выбрать менеджер, чтобы подчеркнуть власть и свое превосходство?

- а) его кабинет
- б) рабочее место сотрудника
- в) коридор
- г) комната отдыха

38. Деловая беседа – это:

- а) Специфическая форма делового общения, связанная с руководством людьми
- б) Форма личностного общения, предполагающая обмен взаимными точками зрения, мнениями, направленная на решение той или иной проблемы
- в) Способ привлечения коллективного разума к выработке оптимальных решений по актуальным и наиболее сложным вопросам

39. Субъекты общения – это...

- а) сотрудники организации
- б) руководители организации
- в) оборудование
- г) поставщики

40. Функции управления – это...

- а) совокупность процессов, совершаемых в течение определенного времени
- б) комплексность, полнота планирования
- в) виды управленческого труда, с помощью которых управляющая подсистема воздействует на объект управления
- г) управленческая деятельность, заключающаяся в проверке и сопоставлении фактических результатов с заданными

41. Что из ниже перечисленного принято считать элементами внутренней среды организации?

- а) Цели
- б) Методы решения управленческих задач
- в) Функции персонала
- г) Государственное регулирование

42. Характеристика менеджмента в организации не включает?

- а) Лидерство, мотивация, управление конфликтом
- б) Использование методов управления
- в) Установление целевых установок для конкурентов
- г) Управление внешней и внутренней средой

43. Что не является продуктом труда менеджера?

- а) Выполненная функция
- б) Решенная задача
- в) Готовая продукция
- г) Управленческое решение

44. Происходят ли изменения в элементах внутренней среды организации в процессе ее функционирования?

- а) Происходят
- б) Не происходят
- в) Происходят только в результате форс-мажорных обстоятельств
- г) Происходят только в отдельных элементах

45. Какие функции обеспечивают координацию действий подчиненных руководителю лиц и подразделений?

- а) Мотивация и организация
- б) Организация и общее руководство
- в) Планирование и контроль
- г) Контроль и мотивация

46. Каковы причины необходимости контроля в организации?

- а) Недоверие к рядовым сотрудникам
- б) Неэффективная организационная структура
- в) Конфликты в организации
- г) Неопределенность внешней и внутренней среды

Материалы для самопроверки

1. Какая функция менеджмента включает в себя координацию?



Рис. 1. Цикл менеджмента

2. Впишите соответственные стили руководства:

Стиль	?	?	?
Природа стиля	Сосредоточение всей власти и ответственности в руках лидера Личное установление и выбор средств их достижения	Делегирование полномочий с удержанием ключевых позиций у лидера. Принятие решений разделено по уровням на основе участия	Снятие лидером с себя ответственности и отречение в пользу группы или организации Предоставление группе возможности самоуправления в желаемом для группы режиме
Сильные стороны	Внимание срочности и порядку, предсказуемость результата	Усиление личных обязательств по выполнению работы через участие в управление	Позволяет начать дело так, как это видится без вмешательства лидера
Слабые стороны	Сдерживается индивидуальная инициатива	Требуется много времени на принятия решения	Группа может потерять направление, без вмешательства лидера.

3. Задача

В ООО «ТрансТур» возник конфликт между работницей Сидоровой А.В. и руководителем отдела Клеминым А.П. Сидоровой А.В. вышла из декрета, часто опаздывала на работу на 30 минут.

В служебной записке объясняя факт опоздания тем, что необходимо ребенка отвозить в детский сад и везде пробки, а также указала, что Клеминин А.П. тоже иногда позволяет себе опаздывать на работу, особенно после выходных.

Клемин А.П. долго наблюдал за ситуацией, которая его не устраивала, как начальника отдела, но, в конце концов, и другие работники стали возмущаться, что Сидорова А.В. постоянно опаздывает.

Предложите варианты решения конфликтной ситуации.

Темы для подготовки докладов и презентаций

1. Основные научные школы менеджмента.
2. Основные национальные школы менеджмента.
3. Туризм как объект управления.
4. Система организации и управления туризмом.
5. Виды предприятий.
6. Основные типы организационных структур.

7. Внутренняя и внешняя среда предприятия.
8. Составление плана работы подразделения.
9. Формирование целей и задач производственной деятельности.
10. Процесс развития корпоративной культуры в организационной функции управления.
11. Организация процесса работы отдела турфирмы.
12. Определение стиля управления в конкретной ситуации.
13. Стратегия поведения в конфликте.
14. Современные теории мотивации: содержательные (А. Маслоу, Ф.Герцберга, МакКлелланда), процессуальные (Портера – Лоулера).
15. Принципы мотивационного управления и процесс мотивации трудовых отношений.
16. Контроль качества и санитарных условий в офисе.
17. Контроль качества работы персонала.
18. Сбор и анализ информации о качестве работы подразделения.
19. Организация отчетности в туризме.
20. Подготовка презентации отдела по направлению.

Вопросы к экзамену

1. Менеджмент и управление
2. Функции менеджмента
3. Принципы менеджмента
4. Особенности современного менеджмента
5. Основные научные школы менеджмента
6. Эволюция менеджмента
7. Уровни управления гостиничным предприятием
8. Виды традиционных структур управления
9. Планирование как функция менеджмента. Виды планирования
10. Мотивационная политика организации
11. Коммуникации понятие, виды
12. Управленческие решения
13. SWOT-анализ
14. Стили руководства
15. Методы управления
16. Сущность и классификации конфликтов
17. Основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии
18. Управление персоналом
19. Классификация персонала гостиничного предприятия
20. Найм и отбор кадров
21. Стратегический менеджмент
22. Управление маркетингом
23. Виды менеджмента на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства
24. Бренд менеджмент