

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)**

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО
на заседании кафедры «Маркетинг»
протокол № 5 от 10.12.2015 г.
Зав. кафедрой «Маркетинг»



к.э.н., доц. Крамаренко Р.Р.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов по проведению
практических (семинарских) занятий
по дисциплине (модулю)

Менеджмент в туристической деятельности

код и наименование направления подготовки (специальности)	43.03.02 Туризм
направленность (профиль)	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

**Ростов-на-Дону
2017 г.**

Учебно-методические указания по организации самостоятельной работы студентов и проведению практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) «Менеджмент в туристической деятельности» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 N 1463.

Автор(ы):

д.э.н., проф. Филонич В.В.

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Тема 1. Концепция менеджмента в сфере сервиса и туризма

Задания для занятий семинарского типа

1. Основные ключевые понятия менеджмента и управления: управление, менеджмент, менеджер, менеджеризм, организация, объект и субъект управления, субъект управленческой деятельности, иерархия.
2. Соотношение понятий «менеджмент» и «управление».
3. Требования к менеджеру.
4. Обязанности менеджера.
5. Основные качества менеджера, бизнесмена, предпринимателя.

Задания для самостоятельной работы

1. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма.
2. Уровни управления: высший (институциональный) уровень, средний (управленческий) уровень, низший (технический) уровень.
3. Характеристика каждого уровня.
4. Содержание управленческой деятельности сферы сервиса и туризма. Внутренняя и внешняя среда бизнеса сферы сервиса и туризма. Внешняя среда туристического бизнеса.
5. Факторы внешней среды прямого и косвенного воздействия.
6. Сложность, подвижность и неопределенность внешней среды
Характеристика внешней среды.
7. Основные задачи по оценке воздействия различных факторов внутренней и внешней среды.

Тема 2. Возникновение и развитие менеджмента

Задания для занятий семинарского типа

1. Возникновение управления.
2. Исторический аспект развития управления.
3. Развитие научного управления.
4. Этапы развития управленческой мысли. Ф. У Тейлор – основоположник теории управления.
5. Основные черты научной организации труда и принципы управления Ф. Тейлора.
6. Рационализация производства и труда. Школа научного управления.
7. Административная (классическая) школа управления.
8. Принципы и функции управления А. Файоля.
9. Принципы построения формальной организации Л. Урвика.

10. Основные принципы построения и идеальной организации по М. Веберу.

Задания для самостоятельной работы

1. Школа человеческих отношений.
2. Концепция управления с позиций психологии и человеческих отношений.
3. Методы исследования поведения человека в производственном коллективе К. Аджириса, Р. Лайкерта, Д. МакГрегора, Ф. Герцберга.
4. Школа науки управления или количественных методов.
5. Развитие современных количественных методов обоснования решений путем внедрения в науку управления аппарата точных наук и компьютеров.

Тема 3. Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма

Задания для занятий семинарского типа

1. Понятие целей и задач сервисного предприятия. Задачи, выполняемые в системе менеджмента.
2. Детализация и ранжирование целей и задач менеджмента.
3. Структура организаций.
4. Понятие «функциональная область», специализированное разделение труда, сфера контроля.
5. Технология управления.

Задания для самостоятельной работы

1. Классификация технологий по Д. Вудворд и Д. Томпсону.
2. Персонал. Индивидуальные характеристики личности и внешней среды

Тема 4. Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма

Задания для занятий семинарского типа

1. Понятие стратегии, стратегического управления.
2. Миссия, цели организации.
3. Особенности миссии.
4. Тактика, ее характеристики.
5. Контроль за выполнением стратегического плана.

Задания для самостоятельной работы

1. Основные этапы процесса стратегического планирования: выработка целей, планирование действий, проверка, оценка работы, корректирующие меры.
2. Оценка стратегии: количественные и качественные.
3. SWOT – анализ: содержание, порядок проведения, область применения.

Тема 5. Организационные структуры управления

Задания для занятий семинарского типа

1. Понятие структуры, организации, организационной структуры. Структура управления производством.
2. Звенья управления.
3. Ступени управления.
4. Структура аппарата управления.
5. Организационная структура предприятия.
6. Требования к построению рациональной структуры аппарата управления: оперативность, надежность, экономичность, оптимальность.

Задания для самостоятельной работы

1. Факторы, определяющие организационную структуру управления.
2. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика.
3. Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная (штабная), дивизиональная, матричная.

Тема 6. Методы управления в менеджменте

Задания для занятий семинарского типа

1. Понятие экономических методов управления. Экономические рычаги и инструменты, особенности их использования. Коммерческий расчет. Внутрифирменный расчет. Основное отличие этих видов расчета. Единая система хозяйственного расчета.
2. Сущность и содержание ценовой политики.
3. Виды цен: публикуемые и расчетные. Сущность и содержание финансовой политики. Понятие, сущность и содержание административных методов управления. Характерная черта и классификация административных методов управления.

Задания для самостоятельной работы

1. Подразделение административных методов управления на группы по источникам и направлениям воздействия.
2. Подразделение административных методов управления на группы по источникам и направлениям воздействия: организационно-стабилизирующие, распределительные и дисциплинарные, их характеристика.
3. Социально-психологические методы управления.
4. Методы сбора социальной информации: интервьюирование, анкетирование, анализ документов, социальный эксперимент, наблюдения и самонаблюдения. Психологические методы управления.

Тема 7. Власть и влияние руководителя

Задания для занятий семинарского типа

1. Понятие власти и влияния. Определение власти как организационного процесса. Источник и отношения власти.
2. Баланс власти руководителей и подчиненных.
3. Классификация и типология власти. Законная власть. Эталонная власть. Экспертная власть.
4. Власть, основанная на принуждении.
5. Власть, основанная на вознаграждении. Информационная власть. Ресурсная власть.

Задания для самостоятельной работы

1. Понятие контроля.
2. Объекты контроля.
3. Субъекты контроля.
4. Предметы контроля.
5. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный контроль.
6. Классификация контроля.

Тема 8. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма

Задания для занятий семинарского типа

1. Понятие «решение», проблема, решение проблем.
2. Виды управленческих решений.
3. Методы принятия управленческих решений: единоличные, коллегиальные, коллективные.
4. Механизм управления проблемами организации.

Задания для самостоятельной работы

1. Управление процессом, решение проблем: предвидение проблем, выявление проблем, диагностика, систематизация и классификация проблем, выработка альтернативных решений,

реализация принятых решений, контроль над реализацией решений.

2. Процесс принятия решений, подготовка решений, принятие решения, реализация решения.

Тема 9. Коммуникации в системе менеджмента

Задания для занятий семинарского типа

1. Понятие коммуникации.
2. Межличностные коммуникации: формальные и официальные, неформальные.
3. Формальные коммуникации: вертикальные, горизонтальные.

Задания для самостоятельной работы

1. Вертикальные коммуникации: восходящие, нисходящие.
2. Межличностные коммуникации: вербальные (словесные), невербальные.
3. Коммуникационные барьеры: микробарьеры, макробарьеры.

Тема 10. Конфликты

Задания для занятий семинарского типа

1. Понятие конфликта, конфликтной ситуации, инцидента, конфликтности.
2. Природа конфликта в организации.
3. Уровни конфликтов в организации: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт.

Задания для самостоятельной работы

1. Управление конфликтной ситуацией: структурные методы управления конфликтной ситуацией, межличностные стили разрешения конфликтов (уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.)