

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.	Кафедра	Экономики и управления
2.	Направление подготовки	43.03.02 Туризм
3.	Направленность (профили)	Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности
4.	Дисциплина (модуль)	Менеджмент в туристской индустрии
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

## **1 Методические рекомендации**

### **1.1 Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий**

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации для практического занятия и указания для выполнения самостоятельной работы.

В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

### **1.2 Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям**

Практические занятия посвящены изучению наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающегося по изучаемой дисциплине.

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Можно подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Можно дополнить список рекомендованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

### **1.3. Методические рекомендации по подготовке презентаций**

Алгоритм создания презентации:

1 этап – определение цели презентации

2 этап – подробное раскрытие информации,

3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;

- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;

- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

### **Требования к оформлению и представлению презентации:**

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.

2. Тщательно структурированная информация.

3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.

4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.

5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.

6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.

7. Графика должна органично дополнять текст.

8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

### **1.4. Методические рекомендации по подготовке доклада**

Алгоритм создания доклада:

1 этап – определение темы доклада

2 этап – определение цели доклада

3 этап – подробное раскрытие информации

4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

### **1.5. Методические рекомендации по составлению глоссария**

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, дайте ему краткое и понятное пояснение;

- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;

- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;

- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

Глоссарий составляется по темам.

Основные понятия для глоссария: менеджмент, управление, руководство, цель, организация, планирование, мотивация, контроль, делегирование, полномочие, управленческое решение, конфликт, коммуникации, стиль руководства, лидерство, методы управления, формальная группа, неформальная группа.

Перечень понятий может быть дополнен и расширен.

### **1.6. Проведение занятий в интерактивной форме**

Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем.

По дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» предусмотрены в качестве интерактивной формы обучения – проведение дискуссий. Дискуссия — это метод, обеспечивающий активное вовлечение обучающихся в обмен информацией, мнениями, идеями и соображениями о способах разрешения какой-либо проблемы или по какому-либо вопросу.

### **1.7. Методические рекомендации по подготовке к устному ответу на практическом занятии**

Практические занятия преследуют цель закрепления лекционного материала, более глубокого изучения отдельных тем, развития практических навыков работы с литературой. Устный ответ используется для контроля усвоения пройденной темы.

Для подготовки к устному ответу обучающиеся должны ориентироваться на вопросы, которые изложены в плане занятия. При этом наряду с лекционным материалом рекомендуется использовать дополнительную литературу и информацию Интернет-ресурсов соответствующей тематики.

Ответ обучающегося должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При этом учитывается правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

### **1.8. Методические рекомендации по решению теста**

Тестовая система предусматривает вопросы/задания, на которые обучающийся должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность.

При отсутствии какого-либо одного ответа на вопрос, предусматривающий множественный выбор, весь ответ считается неправильным.

Ответы правильные выделяются в тесте подчеркиванием или любым другим допустимым символом.

### **1.9. Методические рекомендации по подготовке к сдаче экзамена**

Экзамен осуществляется в рамках завершения изучения дисциплины (модуля) и позволяет определить качество усвоения изученного материала, а также степень сформированности компетенций.

Обучающиеся обязаны сдавать экзамен в строгом соответствии с утвержденными учебными планами, разработанными согласно образовательным стандартам высшего образования.

По дисциплине экзамен принимается по билетам, содержащим два вопроса. Экзаменационные билеты утверждаются на заседании кафедры.

Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

При явке на экзамен обучающиеся обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют экзаменатору в начале экзамена.

## **II. Планы практических занятий**

### **Занятия 1-2. Введение в менеджмент (4 часа)**

#### **План:**

1. Понятия управление, менеджмент, руководство.
2. Организация: понятие, виды, характеристики.

3. Понятие управленческого решения.
4. Виды управленческих решений.
5. Процесс принятия управленческого решения.
6. Методы принятия управленческих решений.
7. Туризм как объект управления.
8. Особенности управленческой деятельности в организациях туризма.
9. Дискуссия «Менеджмент – это наука или искусство?»
10. Выступления с докладом.

*Литература:* [2, с.8-73].

*Вопросы для самоконтроля*

1. Как Вы охарактеризуете сущность менеджмента?
2. В чём сущность предмета и продукта труда управленческой деятельности?
3. Каковы различия в понятиях «управление» и «менеджмент»?
4. Какие качества, присущие современному эффективному менеджеру, вы знаете?
5. В чём различия между менеджером и предпринимателем?

*Задание для самостоятельной работы*

Составить глоссарий по теме.

Подготовить презентацию.

### **Занятие 3. Эволюция управленческой мысли (2 часа)**

**План:**

1. Эволюция взглядов на управленческую деятельность.
2. Научный менеджмент Ф. Тейлора.
3. Классическая школа управления.
4. Универсальные принципы управления А. Файоля.
5. Идеальная бюрократия М. Вебера.
6. Школа человеческих отношений и идеи Э. Мейо.
7. Школа поведенческих наук Д. МакГрегора.
8. Современные подходы к менеджменту.
9. Национальные особенности менеджмента.
10. Развитие идей менеджмента в России.
11. Выступления с докладом.

*Литература:* [1, с. 11-32].

*Вопросы для самоконтроля*

1. Как вы охарактеризуете эволюцию менеджмента?
2. Какие условия развития менеджмента как науки Вы можете назвать?
3. Дайте характеристику каждой школе управления.

*Задание для самостоятельной работы*

Составить глоссарий по теме.

Подготовить презентацию.

## **Раздел 2. Содержание менеджмента в сфере туризма.**

### **Занятие 4. Содержание менеджмента (2 часа)**

**План:**

1. Современные подходы к определению сущности менеджмента. Ролевой подход Г. Минцберга.
2. Уровни управления: понятие, виды, особенности, содержание управленческой деятельности.
3. Методы управления.
4. Административные методы управления: сущность, особенности, виды.
5. Экономические методы управления: сущность, особенности, виды.
6. Социально-психологические методы управления: сущность, особенности, виды.
7. Эффективность управленческого труда: понятие и подходы к оценке.

8. Особенности менеджмента в туриндустрии.
9. Выступления с докладом.

*Литература:* [1, с. 5-11].

*Вопросы для самоконтроля*

1. Как вы охарактеризуете сущность менеджмента?
2. Опишите систему управления.
3. Дайте развернутую характеристику каждому уровню управления.

*Задание для самостоятельной работы*

Составить глоссарий по теме.

Подготовить презентацию.

### **Занятия 5-6. Планирование деятельности организации (4 часа)**

**План:**

1. Планирование как функция управления.
2. Особенности стратегического, тактического и оперативного подходов к планированию деятельности организации.
3. Содержание стратегического планирования.
4. Внешняя среда организации.
5. Современная среда развития туриндустрии.
6. Характеристика макросреды организации.
7. Характеристика микросреды организации.
8. Методы анализа среды организации.
9. Анализ среды организации туриндустрии по выбору обучающегося.
10. Миссия и цели организации.
11. Понятие стратегии, виды.
12. Процесс выбора стратегии.
13. Внешняя среда и организация: установление взаимодействия интересов.
14. Выступления с докладом.

*Литература:* [2, с. 75-103].

*Вопросы для самоконтроля*

1. Как вы охарактеризуете основные функции менеджмента?
2. Определите содержание планирования?
3. Какие виды планирования Вы знаете?
4. Определить различие миссии и целей организации.

*Задание для самостоятельной работы*

Составить глоссарий по теме.

Подготовить презентацию.

### **Занятия 7-8. Организация как функция управления (4 часа)**

**План:**

1. Организация как функция управления.
2. Связь организации с планированием.
3. Оргструктуры управления.
4. Виды оргструктур, их характеристика.
5. Практика применения различных видов оргструктур.
6. Построение организационных структур.
7. Делегирование, полномочия и ответственность.
8. Распределение задач и организация труда в организации.
9. Централизация и децентрализация в управлении.
10. Построить оргструктуру организации по выбору обучающегося.
11. Дискуссия «Делегирование задач и полномочий: интересы руководителя и подчиненных».
12. Выступления с докладом.

*Литература:* [1, с. 54-68].

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Какие типы оргструктур Вы знаете?
2. Какие задачи могут быть делегированы подчиненному, а какие должны быть реализованы руководителем?

### *Задание для самостоятельной работы*

Составить глоссарий по теме.

Подготовить презентацию.

## **Занятия 9-10. Мотивация как функция управления (4 часа)**

### **План:**

1. Мотивация как управленческая функция. Основные понятия.
2. Мотивация и стимулирование.
3. Внешняя и внутренняя мотивация.
4. Содержательные теории мотивации.
5. Процессуальные теории мотивации.
6. Стимулирование труда.
7. Особенности мотивации и стимулирования труда сотрудников туристической индустрии.
8. Разработка критериев оценки работы сотрудников.
9. Дискуссия «Мотивация в практике управления современного руководителя».
10. Выступления с докладом.

*Литература:* [1, с. 128-151].

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Как Вы соотнесете понятия - потребность, мотив, стимул?
2. Что такое внутренняя и внешняя мотивация?
3. Опишите процесс мотивации.
4. Опишите содержательные и процессуальные теории мотивации

### *Задание для самостоятельной работы*

Составить глоссарий по теме.

Подготовить презентацию.

## **Занятие 11. Организация контроля деятельности организации (2 часа)**

### **План:**

1. Характеристика контроля как функции управления.
2. Причины необходимости контроля.
3. Виды контроля.
4. Требования к эффективному контролю.
5. Процесс проведения контроля.
6. Особенности организации контроля в социально-культурной сфере.
7. Поведение, ориентированное на контроль и другие поведенческие аспекты проведения контроля.
8. Выступления с докладом.

*Литература:* [2, с. 139-152].

### *Вопросы для самоконтроля*

1. В чем назначение контроля?
2. Что такое обратная связь и масштаб допустимых отклонений в проведении контроля?
3. Опишите процесс проведения контроля.

### *Задание для самостоятельной работы*

Составить глоссарий по теме.

Подготовить презентацию.

Тест.

## **Раздел 3. Социальные технологии в управлении коллективом.**

### **Занятия 12-14. Стиль и методы руководства (6 часов)**

### План:

1. Понятие стиля руководства.
2. Теории стилей руководства.
3. Лидерство и руководство.
4. Теории лидерства.
5. Ситуационные подходы к стилям руководства.
6. Методы управления.
7. Организационно-административные методы управления
8. Экономические методы управления
9. Социально-психологические методы управления
10. Стилль и методы управления.
11. Формальные и неформальные группы, их виды и особенности.
12. Управление неформальными группами.
13. Социометрические исследования.
14. Проведение социометрического исследования в группе по выбору обучающегося.
15. Стилль руководства современной организации.
16. Дискуссия «Эффективный стилль руководства: миф или реальность?».
17. Выступления с докладом.

*Литература: [1, с. 152-170].*

*Вопросы для самоконтроля*

1. Чем, по Вашему мнению, определяется стилль руководства?
2. Как Вы определите понятия руководитель и лидер?

*Задание для самостоятельной работы*

Презентации.

Глоссарий.

### Занятие 15-16. Коммуникации в менеджменте (4 часа)

#### План:

1. Понятие коммуникаций и их значение в менеджменте
2. Виды коммуникаций
3. Процесс коммуникаций
4. Вербальная и невербальная информация
5. Основы делового общения
6. Невербальные коммуникации в бизнесе
7. Выступления с докладом.

*Литература: [1, с. 224- 253].*

*Вопросы для самоконтроля*

1. Представьте понятие коммуникации и опишите значимость их в управленческой деятельности.
2. Опишите процесс коммуникации.
3. Определите значение невербальной информации.

*Задание для самостоятельной работы*

Составить глоссарий по теме.

Подготовить презентацию.

### Занятия 17-18. Управление конфликтами и стрессами (4 часа)

#### План:

1. Понятие, виды структура конфликта
2. Причины появления конфликтов
3. Конфликты и поведение руководителя
4. Стили поведения руководителя конфликтов
5. Внешние и внутренние факторы (стрессоры), которые являются первоочередными причинами стрессов.
6. Меры профилактики стресса.
7. Как влияет характер, темперамент, тип мышления человека, род деятельности на стрессоустойчивость?

8. Дискуссия «Как управлять стрессом и собой»

*Литература: [1, 201-223]*

*Вопросы для самоконтроля*

1. Представьте понятие конфликта и опишите значимость их в управленческой деятельности.
2. Опишите структуру конфликта.
3. Определите причины появления конфликтов.

*Задание для самостоятельной работы*

Составить глоссарий по теме.

Подготовить презентацию.

