

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 24.04.2024 09:28:25

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a0c0a061

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**Методические указания
по выполнению практических работ
по дисциплине «Менеджмент в туризме»
для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): «Управление впечатлениями в индустрии
гостеприимства»**

Пятигорск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Практическое занятие 1.....	4
Практическое занятие 2.....	4
Практическое занятие 3.....	4
Практическое занятие 4.....	8
Практическое занятие 5.....	8
Практическое занятие 6.....	8
Практическое занятие 7.....	9
Практическое занятие 8.....	9
Практическое занятие 9.....	9
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	12

ВВЕДЕНИЕ

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Практическое занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

По всем темам практических занятий дан перечень наиболее важных вопросов курса, а также указан список литературы, необходимой при подготовке к занятию.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме письменного плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На занятии большое внимание уделяется рассмотрению теоретических вопросов. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Internet сведения о современных взглядах на проблему маркетинговой деятельности в сфере сервиса и туризма.

Рекомендуется в тетради для самостоятельной работы вести в алфавитном порядке словарь терминов с пояснениями к ним.

Если слушатель не подготовился к занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре.

Практическое занятие 1. Отечественный и зарубежный опыт менеджмента.

Цель: знакомство с отечественным и зарубежным опытом менеджмента.

Организационная форма занятия: семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика сущности туризма
2. Статистическое определение туризма
3. Туризм как социально-экономическая система
4. Факторы, влияющие на развитие туризма

Практическое занятие 2. Система и структура управления туризмом.

Цель: ознакомить с системой и структурой управления туризмом.

Организационная форма занятия: семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Рыночная экономика и менеджмент: понятие, сущность и функции менеджмента.
2. Особенности современной российской экономики и необходимость совершенствования организации управления в России.
3. Соотношение понятий бизнес, экономика и управление в сфере сервиса и туризма.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями:

1. Специфика туризма как объект управления.
2. Основные этапы развития менеджмента туризма.
3. Система управления туризмом.
4. Структура управления туризмом.
5. Специфические аспекты управления предприятием сервиса и туризма.
6. Классификация туризма.
7. Функции туризма.

Тематика рефератов:

1. Система управления туризмом и сферой сервиса.
2. Туристские предприятия, организации и регионы.
3. Структура управления туризмом.
4. Основные понятия и управленческие категории.
5. Основные этапы развития менеджмента.
6. Особенности туризма и сферы услуг как объекта управления.

Практическое занятие 3. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии.

Цель: ознакомиться с организационной структурой и методами управления в туристской индустрии.

Организационная форма занятия: деловая игра.

Для проведения деловой игры студенческая группа делится на 3 подгруппы:

- «претенденты на должность» - 5 человек;
- «интервьюеры комиссии по отбору кандидатов» - 5 человек;
- «эксперты» - остальные студенты.

Предварительная подготовка к деловой игре (45 минут).

Всем студентам выдается для ознакомления анкета для составления описания должности менеджера по приему иностранных туристов (табл.2.1). Со студентами обсуждаются характеристики должности.

Анкета для составления описания должности менеджера по приему иностранных туристов:

Название должности	Менеджер по приему
Непосредственный руководитель	Директор
Непосредственные подчиненные, их обязанности	Руководитель туристской группы Агент по продажам
Основная цель работы	Формирование туристского продукта, Консультирование туристов, Комплектация групп, Проведение инструктажа руководителя тургруппы на маршруте
Основные задачи и обязанности	Договорные отношения с предприятиями – поставщиками услуг Формирование туристского продукта, Консультирование туристов, Комплектация групп, Проведение инструктажа руководителя тургруппы на маршруте
Как происходит оценка работника	Количество проданных путевок Отзывы туристов Рейтинговая система оценки
Как работа согласуется с деятельностью предприятия	Основная деятельность предприятия
Откуда поступает работа	Стратегические направления формирует руководитель предприятия, на основе которых менеджер комплектует туры
Куда направляется сделанная работа	Документы по реализованным маршрутам передаются бухгалтеру и директору

Преподаватель знакомит студентов с типичными причинами отказа работодателя при приеме на работу.

Типичные причины отказа при приеме на работу:

Типичные ошибки при приеме на работу	
Жалкий внешний вид; Манеры всезнайки; Неумение говорить, плохая дикция, грамматические ошибки; Отсутствие плана карьеры, четких целей деятельности, задач; Недостаток искренности и уравновешенности. Отсутствие интереса и энтузиазма. Невозможность участия в делах фирмы помимо обусловленного графиком времени. Чрезмерная концентрация на деньгах. Низкая успеваемость во время учебы. Нежелание начать снизу – ожидание слишком многого и слишком быстро. Стремление к самооправданию, уклончивость, ссылки на неблагоприятные факторы. Недостаток такта.	Желание получить работу на короткое время. Мало чувства юмора. Мало знаний по специальности. Несамостоятельность (родители принимают за него решения). Отсутствие интереса к компании или отрасли. Подчеркивание того, с кем имеет знакомство. Нежелание отправляться туда, куда потребуется. Цинизм. Низкий моральный уровень. Лень. Нетерпимость при сильно развитых предубеждениях. Узость интересов. Неумение ценить время (проводит много времени в кино).

Недостаточная зрелость. Недостаточная вежливость. Презрительные отзывы о предыдущих работодателях. Недостаточное умение ориентироваться в обществе. Выраженное нежелание учиться. Недостаточная живость. Нежелание смотреть в глаза интервьюеру. Вялое, «рыбье» рукопожатие. Нерешительность. Неудачная семейная жизнь. Трения с родителями. Неряшливость. Отсутствие целеустремленности (просто ищет место)	Плохое ведение собственных финансовых дел. Отсутствие интереса к общественной деятельности. Неспособность воспринимать критику. Отсутствие понимания ценности опыта. Радикальность идей. Опоздание на собеседование без уважительных причин. Отсутствие каких-либо сведений о компании. Невоспитанность (не благодарит интервьюера за уделенное время). Отсутствие вопросов о работе к проводящему собеседование. Сильно давящий тон. Неопределенность ответов на вопросы.
---	---

Преподаватель дает рекомендации интервьюерам:

- а) использовать стратегию дружелюбия, не использовать методов психологического давления;
- б) Успокоить кандидата, создать неофициальную дружескую атмосферу;
- в) Расположить кандидата к свободной беседе, задавать вопросы, требующие некоторого пояснения;
- г) Начать с тех вопросов, на которые ему легче отвечать: об институте, опыте работы, профессиональных целях;
- д) Изучить основные области:
 - подготовка и основные достижения: деятельность сверх учебы, общественная работа, работа по совместительству, наличие опыта руководящей деятельности;
 - интеллектуальные качества: самовыражение, творческие интересы, рассудительность;
 - побудительные мотивы: инициатива, энергия, энтузиазм, настойчивость;
 - готовность работать в вашей фирме: понимание того, что от него ждет организация, и что он ей может предложить;
 - эмоциональная зрелость: стабильность, отношение к ответственности, реакция на трудности, самооценка;
 - навыки личностных взаимоотношений: способ налаживания контактов, горячность, понимание других, терпимость, чувство юмора;
- е) Поговорить об организации, кратко изложив основные моменты развития фирмы и перспективы развития;
- ж) Описать общую перспективу роста и возможности работы для молодого специалиста, действующую систему повышения квалификации и обучения;
- и) Ответить на вопросы;
- к) Сообщить, когда будет принято решение, и как оно будет доведено до сведения претендента;
- л) Поблагодарить кандидата за проявленный интерес к организации;
- м) Записать впечатления сразу после проведения собеседования.
- н) После проведения всех собеседований принять окончательное решение.
- п) Проинформировать всех кандидатов о принятых решениях, выбрать соответствующую этичную форму отказа тем кандидатам, которые не прошли отбор и кратко объяснить причину.

«Интервьюерам» выдаются бланки оценки кандидата на вакантную должность и даются пояснения, как заполнять бланки.

Показатели	Оценки по	Ф.И.О.
------------	-----------	--------

	пятибальной системе	претендента
Общий вид: манера поведения, умение говорить, состояние здоровья		
Характерные черты: настойчивость, уверенность в себе, трудолюбие, терпимость		
Интеллект, способности		
Соответствующий опыт работы / или знания		
Готовность немедленно приступить к работе		
Склонности, интересы		

«Экспертам» выдаются бланки оценки участников проведения собеседования и даются пояснения, как заполнять бланки.

Бланк оценки участников проведения собеседования

Показатели	Интервьюеры
Выбранный стиль проведения собеседования	
Манера задавать вопросы	
Умение слушать	
Взаимосвязь вопросов с целью собеседования	
Согласованность действий оценщика с другими действиями отборочной комиссии	
Применяемые формы	
Общая оценка (по пятибальной системе)	

1. Проведение собеседования (50 минут).

1.1 «Претенденты» размещаются в другом помещении, «интервьюеры» подготавливают рабочие места для проведения собеседования, выбирают «председателя комиссии»; «эксперты» группируются для дальнейшего удобного наблюдения за процессом собеседования;

1.2 «Претенденты» поочередно приглашаются «секретарем отборочной комиссии» к собеседованию (роль секретаря может выполнять один из студентов или сам преподаватель).

1.3. Проведение собеседование непосредственно с каждым «претендентом». На каждого «претендента» отводится 10 минут. «Интервьюеры» задают вопросы в соответствии с предложенными ранее преподавателем рекомендациями.

1.4. После завершения собеседования «председатель комиссии» просит «претендентов» перейти в другое помещение для принятия решения об отборе кандидата.

2. Подведение результатов собеседования «интервьюерами» (10 минут).

2.1 «Интервьюеры» обсуждают результаты интервьюирования, заполняют бланки оценки кандидатов на вакантную должность, формируют рейтинг «претендентов».

2.2 «Претендентов» приглашают для оглашения результатов отборочной комиссии, «интервьюеры» дают оценки каждому «претенденту», в корректной форме обращают внимание на допущенные «претендентами» ошибки, обязательно отмечают сильные стороны.

3. *Оценка работы отборочной комиссии «экспертами» (10 минут.)*

3.1 «Эксперты» заполняют бланки оценки участников проведения собеседования, формируют рейтинг «интервьюеров».

3.2 «Эксперты» оглашают результаты своей оценки, также в корректной форме выделяют сильные и слабые стороны работы каждого «интервьюера».

4. *Подведение итогов деловой игры (10 минут).*

Преподаватель обобщает прозвучавшие выводы группы по заданной проблеме; совместно разбираются итоги и делаются общие выводы.

Основными правилами деловой игры является добровольность выбора роли, возможность свободно обмена мнениями, ясная аргументация студентами собственной позиции.

Практическое занятие 4. Функции и принципы менеджмента в туризме.

Цель: ознакомиться с функциями и принципами менеджмента в туризме.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика организационно-административных и экономических методов управления.
2. Социально-психологические методы управления и самоуправление.

Практическое занятие 5. Методы менеджмента в турфирме.

Цель: ознакомиться с методами менеджмента в турфирме.

Организационная форма занятия: семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте понятие «методы управления».
2. Охарактеризуйте классификацию методов управления в менеджменте.
3. Дайте характеристику стимулирующим методам управления.
4. Раскройте содержание стимулирующих методов управления.
5. Раскройте понятие «дерево целей», опишите алгоритм составления дерева целей.

Практическое занятие 6. Стил ь руководства туристской фирмы.

Цель: ознакомиться со стилем руководства туристской фирмы.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и классификация методов менеджмента.
2. Организационно-административные методы управления.
3. Экономические методы управления.
4. Социально-психологические методы управления.
5. Самоуправление.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями:

1. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в туристской организации.
2. Международная среда туристической деятельности.
3. Мотивация туристов.
4. Факторы туристической мотивации.

Практическое занятие 7. Эффективность менеджмента в туризме.

Цель: познакомиться с эффективностью менеджмента в туризме.

Организационная форма занятия: семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие эффективности менеджмента в туризме.
2. Экономическая эффективность менеджмента в туризме.

Кейс-задача к практическому занятию № 7.

Николай – ведущий специалист туристического агентства. Полгода назад по рекомендации Николая в агентство был принят Сергей – перспективный молодой человек, студент последнего года обучения университета туризма и сервиса (РГУТиС), и к тому же сын его друга. Через несколько месяцев работы Сергей стал использовать в неслужебных целях средства материально-технического и информационного обеспечения своего подразделения и даже не скрывал этого факта перед другими сотрудниками.

Николай переживает, что эта информация может дойти до генерального директора. Николай понимает, что эта проблема ляжет на его плечи, так как он несет ответственность за действия Сергея. К тому же именно по его рекомендации Сергей был принят на работу.

Задание: Помогите найти выход из сложившейся ситуации. Предложите решение кейса, ответив на следующие вопросы:

1. Как должен был поступить Николай, когда узнал, что Сергей использует в неслужебных целях средства материально-технического и информационного обеспечения поста.
2. Приоритет какому методу управления по отношению к Сергею как способу воздействия отдадите в данном случае? Ответ обоснуйте.
3. Как Николаю построить работу, чтобы в будущем не случались такие ситуации?

Практическое занятие 8. Профессиональная характеристика менеджера в туризме.

Цель: познакомиться с профессиональной характеристикой менеджера в туризме.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями:

1. Деловые качества менеджера по туризму.
2. Власть и личное влияние менеджера.

Практическое занятие 9. Власть и авторитет менеджера.

Цель: познакомить со стилем руководства управления в туризме.

Организационная форма занятия: деловая игра.

Цель деловой игры: получение навыков работы групповым методом выявления профессиональных качеств менеджера по управлению персоналом.

Задание. Сформулируйте перечень основных профессиональных признаков менеджера по персоналу с учетом требуемых знаний, навыков и личностных характеристик.

Порядок выполнения работы:

1. Деление группы студентов на подгруппы по 4-5 чел.
2. Этап формирования подгруппы, в состав которой входят:
 - координатор процесса реализации МНГ (метод номинальной группы — тщательно спланированный структурированный групповой процесс, стратегия решения проблем или генерирования идей с участием тщательно отобранных участников);
 - помощник координатора;

- эксперты;
- докладчик, который объявляет полученные результаты и может обосновать их перед аудиторией. Координатор кратко рассматривает следующие вопросы: цель заседания и значимость процесса; этапы МНГ; использование результатов и последующие шаги.

Затем координатор зачитывает тщательно сформулированную постановку задачи. Кроме того, он нередко предлагает некоторым участникам дать прямой ответ на постановку задачи, то есть провести самоинструктаж. Самоинструктаж - процесс, с помощью которого участников побуждают разяснять постановку задачи.

3. Этап молчаливого генерирования занимает 10-15 мин. Членам подгруппы (в том числе координатору и помощнику) предлагают дать ответы на поставленную задачу.

4. Этап неупорядоченного формулирования идей состоит в том, что координатор прерывает процесс, но подчеркивает, что прекращать генерирование нет необходимости (перечень можно пополнить любой вновь возникшей идеей). Координатор предлагает участникам по очереди огласить записанные ими ответы, а помощник фиксирует их. Этап продолжается до тех пор, пока не будут записаны все идеи.

5. Этап уяснения идей заключается в зачитывании координатором всех записанных ответов, для того чтобы убедиться в их правильном понимании всеми участниками. На этом этапе важен темп, задача координатора — быстро рассмотреть все пункты записанного перечня.

6. Голосование и ранжирование. На этом этапе каждому участнику предлагают отобрать 8 наиболее важных пунктов из имеющегося у полгруппы перечня (перечень обычно насчитывает 20—30 пунктов).

После того как подгруппой на основе простого голосования отобраны 8 самых важных пунктов, начинается процесс ранжирования, который проводится каждым участником самостоятельно. Из 8 пунктов выбирается самый важный, записывается его номер и пишется цифра «8» (его ранг). Из оставшихся 7 пунктов выбирается наименее важный, рядом с ним пишется цифра «1». Процесс продолжается до тех пор, пока не будут проранжированы все карточки.

7. На этапе подсчета голосов по каждому пункту подсчитывается количество голосов и сумма рангов. После этого заполняется протокол процесса.

8. Формирование группы экспертов по оценке работы подгрупп.

9. Выступление докладчика с целью анализа проделанной работы и представления полученных результатов.

10. Оформление экспертами отчета об эффективности работы групп и представление итоговых результатов.

Требования к оформлению отчета:

1. Отчет подгруппы выполняется под руководством преподавателя и должен содержать протокол процесса.

Протокол процесса	«Предложенные показатели профессиональных качеств менеджера по управлению персоналом»	
Дата: _____ Количество участников: _____ чел. Постановка задачи: _____		
Показатели (характеристики)	Полученные голоса	Итого: число голосов / сумма рангов

2. Присуждение мест на основе отчета об эффективности работы команд.

Критерии оценки работы команд	Вес критерия	Критерий		
		I	II	III
Точность по времени (работа в условиях ограниченного времени)				
Качество доклада, в том числе краткость				
Активность в обсуждении результатов (докладов)				
Возможность практического использования				
Соблюдение этических норм поведения				
Итого:				

Итог деловой игры: присуждение мест на основе отчета об эффективности работы команд.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Перечень основной литературы:

1. Менеджмент туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент»: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр») / А. Д. Чудновский [и др.]. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2021.

2. Теория менеджмента: учебник для бакалавров / [Л. С. Леонтьева, В. И. Кузнецов, М. Н. Конотопов и др.]; под ред. Л. С. Леонтьевой; Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики МЭСИ. – М.: Юрайт, 2019. – 287 с.

Перечень дополнительной литературы:

1. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.-метод. пособие / авт.-сост.: О. А. Кудряшов, А. И. Калинин ; Сев. – Кав. федер. ун-т. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 58 с.

2. Коноваленко, В. А. Психология менеджмента. Теория и практика : учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин; Российский экономический ун-т им. Г. В. Плеханова. – М. : Юрайт, 2019. – 368 с.

3. Бондаренко, В. В. Менеджмент организации. Введение в специальность: учеб. пособие для вузов / В. В. Бондаренко, В. А. Юдина, О. Ф. Алехина. – Москва : КноРус, 2019.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Менеджмент в туризме» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Менеджмент в туризме» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм

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

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**Методические указания
для обучающихся по организации и проведению
самостоятельной работы**
по дисциплине «Менеджмент в туризме»
для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): «Управление впечатлениями в индустрии
гостеприимства»

Пятигорск, 2024 г.

Пояснительная записка

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий.

Задачи самостоятельной работы:

сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно- научной деятельности проблем и вопросов;

повысить уровень подготовленности студентов к самостоятельной работе в соответствии с выбранной специальностью в условиях современного состояния науки и культуры.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области управления в сфере туризма.

Виды самостоятельной работы, ее оценка и контроль

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание реферата;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к семинарским занятиям,
- подготовка докладов и сообщений для выступления на семинарах.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве поощрительной составляющей на экзамене. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Код	Формулировка:
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
ПК-2	Способен осуществлять процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

Методические рекомендации по изучению теоретического материала

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат

крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Оформление конспекта

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование.

Методические рекомендации к самостоятельному изучению тем № 1-9

Тема 1. Отечественный и зарубежный опыт менеджмента.

Цель: знакомство с отечественным и зарубежным опытом менеджмента.

Форма контроля СРС: проверка конспекта; круглый стол.

Задания для СРС:

Задание 1. Написать реферат по одной из понравившихся тем:

1. Система управления туризмом и сферой сервиса.
2. Туристские предприятия, организации и регионы.
3. Структура управления туризмом.
4. Основные понятия и управленческие категории.
5. Основные этапы развития менеджмента.
6. Особенности туризма и сферы услуг как объекта управления.

Задание

2. В чем заключается специфика туризма как объект управления? Назовите основные этапы развития менеджмента туризма?

Задание

3. Обозначьте специфические аспекты управления предприятием сервиса и туризма.

Тема 2. Система и структура управления туризма.

Цель: ознакомить с системой и структурой управления туризма.

Форма контроля СРС: опрос; защита презентаций.

Задания для СРС:

Задание 1. Перечислить какими чертами характера должен обладать современный менеджер. Как вы это прокомментируете: «Успех и неудачи предприятия – это в первую очередь успехи и неудачи менеджмента. Если предприятие работает плохо и нерентабельно, его хозяин меняет не рабочих, а менеджера».

Задание 2. Написать реферат по одной из понравившихся тем:

Зарубежные модели менеджмента

1. Современный российский менеджмент

Тема 3. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии.

Цель: ознакомиться с организационной структурой и методами управления в туристской индустрии.

Форма контроля СРС: опрос; реферат.

Задания для СРС:

Задание 1. Напишите реферат по одной из следующих тем: Разнообразие потребителей туристских услуг.

Специфика туристского спроса. Внешние эффекты туристского продукта.

Особенности туризма как объекта управления.

Задание 2. **Расскажите, что такое горизонтальное и вертикальное разделение труда в туристской организации.**

Тема 4. Функции и принципы менеджмента в туризме.

Цель: ознакомиться с функциями и принципами менеджмента в туризме.

Форма контроля СРС: проверка конспекта; выступление на семинарском занятии.

Задания для СРС:

Задание 1. Расскажите о менеджере-руководителе или работнике, вносящем существенный вклад в деятельность организации, подчеркнув качества менеджера, проявившиеся в его поведении и отношениях к фактам и событиям.

Тема 5. Методы менеджмента в туристской фирме.

Цель: ознакомиться с методами менеджмента в туристской фирме.

Форма контроля СРС: Выступление на семинарском занятии; тестирование.

Задания для СРС: Составить конспект главы 4 учебн. пособия Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб. пособие/ М. А. Жукова- М.: КноРус, 2010.

Задание 1. Ответьте на вопросы теста:

1. Управление - это:
 1. Целенаправленный процесс воздействия на объект управления;
 2. Наличие руководителя;
 3. Властная вертикаль.

Тема 6. Стиль руководства туристской фирмы.

Цель: ознакомиться со стилем руководства туристской фирмы.

Форма контроля СРС: опрос; защита презентаций. **Задания для СРС:**

Задание 1. Проведите короткую, четкую, понятную презентацию на тему «Авторитарный, демократический, либеральный стили управления».

Тема 7. Эффективность менеджмента в туризме.

Цель: познакомиться с эффективностью менеджмента в туризме.

Форма контроля СРС: проверка конспекта; подготовка к круглому столу.

Задания для СРС:

Задание 1. Подготовьте сообщение для участия в круглом столе на тему «Технология разработки управленческих решений».

Задание 2. Представить описание 3-х примеров из своего жизненного опыта, когда вы наблюдали принятие руководителем или старшими коллегами решения:

1. Определение финансовым директором размера дивидендов, которые должны быть выплачены акционерам на девятый год последовательной успешной

финансовой деятельности компании.

2. Дача начальником согласия на предоставление подчиненному возможности посетить учебный семинар в области его специализации.

3. Выбор авторами печатного издания для размещения рекламы о новом вузовском учебнике.

Тема 8. Профессиональная характеристика менеджера в туризме.

Цель: познакомиться с профессиональной характеристикой менеджера в туризме.

Проанализировать социальную эффективность менеджмента туризма.

Форма контроля СРС: опрос; выступление на семинарском занятии.

Задания для СРС:

Задание 1. Из перечисленного списка определите полномочия, которые, на Ваш взгляд, может делегировать руководитель среднего звена руководителям низшего звена, а которые нет:

- функции поощрения и наказания сотрудников;
- рутинную работу;
- решения по рискованным проектам;
- распределение обязанностей сотрудников;
- срочные дела;
- стратегические решения;
- вопросы координации работы со смежным подразделением;
- контроль работы своего подразделения (самоконтроль);
- контроль работы смежного подразделения;
- прием на работу новых сотрудников;
- изложение на общем собрании программы работы на будущий год;
- участие в совещании по обмену опытом.

Задание 2. Написать реферат по одной из понравившихся тем:

1. Измерение экономической эффективности туризма.
2. Оценка экономической эффективности туризма.
3. Определение издержек, связанных с туризмом.
4. Эффективность менеджера.
5. Успешность менеджмента туризма

Тема 9. Власть и авторитет менеджера.

Цель: познакомить со стилем руководства управления в туризме.

Форма контроля СРС: тестирование.

Задания для СРС:

Задание 1. Ответьте на вопросы теста:

1. Инфраструктура менеджмента - это:
 1. Экономическое пространство деятельности организации;
 2. Менталитет, определяющий характер общественных отношений;
 3. Общее состояние науки и практики управления;
 4. Состояние экономики.
2. Миссия организации это:
 1. Получение прибыли;

Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём

протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, семинарские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к семинарским занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-библиографов.

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем. Сдача задания производится преподавателю, ведущему семинарские занятия, в установленные им сроки.

Виды самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к конспектированию литературы следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Перечень основной литературы:

1. Менеджмент туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент»: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр») / А. Д. Чудновский [и др.]. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2021.

2. Теория менеджмента: учебник для бакалавров / [Л. С. Леонтьева, В. И. Кузнецов, М. Н. Конотопов и др.]; под ред. Л. С. Леонтьевой; Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики МЭСИ. – М.: Юрайт, 2019. – 287 с.

Перечень дополнительной литературы:

1. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.-метод. пособие / авт.-сост.: О. А. Кудряшов, А. И. Калинин ; Сев. – Кав. федер. ун-т. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 58 с.

2. Коноваленко, В. А. Психология менеджмента. Теория и практика : учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин; Российский экономический ун-т им. Г. В. Плеханова. – М. : Юрайт, 2019. – 368 с.

3. Бондаренко, В. В. Менеджмент организации. Введение в специальность: учеб. пособие для вузов / В. В. Бондаренко, В. А. Юдина, О. Ф. Алехина. – Москва : КноРус, 2019.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Менеджмент в туризме» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Менеджмент в туризме» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм

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

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».