

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кудрявцев М.Г.
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 28.08.2025
Уникальный программный ключ:
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«28» августа 2025 г. протокол № 1



Рабочая программа дисциплины

Основы управления в сервисе и туризме

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очно-заочная

Балашиха, 2025

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Рабочая программа дисциплины разработана доцентом кафедры Территориального управления и планирования Балашовой С.А.

Рецензент: к.э.н. ,доцент кафедры Территориального управления и планирования Бондаренко О.В.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения
Общепрофессиональная компетенция	
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	
<p>ОПК-2.1 Организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p>	<p>Знать (З): организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности</p> <p>Уметь (У): осуществлять контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>Владеть (В): владеет навыками и опытом: контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>
<p>ОПК-2.2 Определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>	<p>Знать (З): особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>Уметь (У): определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме</p> <p>Владеть (В): владеет навыками и опытом: использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии</p>
<p>ОПК-2.3 Владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской</p>	<p>Знать (З): понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности</p> <p>Уметь (У): применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов</p> <p>Владеть (В): владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления</p>

индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	структурными подразделениями объектов туристской индустрии
--	--

2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Основы управления в сервисе и туризме» относится к обязательной части профессиональной образовательной программы высшего образования 43.03.02 Туризм, профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Целями изучения дисциплины: является сформировать у обучающихся теоретические знания и практические навыки, позволяющие анализировать сервисную деятельность в туризме, историю развития сервиса в туризме, виды сервисной деятельности в туризме, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности в туризме, качество, безопасность, культура, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса в туризме. Изучение теории и практики, способов и инструментов управления организацией, а также приобретение необходимых навыков по формированию системы управления организацией, управлению поведением людей в их совместной деятельности, а также овладение навыками работы менеджера, связанными с выработкой, реализацией и контролем исполнения управленческих решений на предприятиях.

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	4
часов	144
Аудиторная (контактная) работа, часов	24,3
в т.ч. занятия лекционного типа	8
занятия семинарского типа	16
промежуточная аттестация	0,3
Самостоятельная работа обучающихся, часов	110,7
Контроль	9
Вид промежуточной аттестации	экзамен

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
Раздел 1. Теоретические и методологические основы сервисной деятельности. Организационные и	67	12	55	ОПК-2

экономические аспекты сервисной деятельности. Технология организации сервисной деятельности в современных реалиях.			
Раздел 2. Практическая значимость управления в сервисе и туризме	68	12,3	55,7
Итого за семестр	135	24,3	110,7
Промежуточная аттестация	9	0,3	-
ИТОГО по дисциплине	144	24,3	110,7

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Теоретические и методологические основы сервисной деятельности. Организационные и экономические аспекты сервисной деятельности. Технология организации сервисной деятельности в современных реалиях.

Перечень учебных элементов раздела:

1. Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия. История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт.
2. Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности
3. Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры.
4. Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.
5. Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура.
6. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.

Раздел 2. Практическая значимость управления в сервисе и туризме

Перечень учебных элементов раздела:

1. Сущность и характерные черты современного менеджмента
2. Исторические тенденции становления и развития менеджмента
3. Организация и ее система управления
4. Внутренняя и внешняя среда организации
5. Планирование в организации Миссия и цели в организации
6. Мотивация и стимулирование труда персонала
7. Руководство организацией: власть и лидерство, стили руководства
8. Контроль коммуникации как функции менеджмента
9. Процесс разработки и принятия управленческих решений

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513639>
2. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>

Дополнительная литература:

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517132>
2. 1. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853>
3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513379>

6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020, пролонгирован с 26.02.2025 сроком на 5 лет.
2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно
3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно
4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021
5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ
6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)

2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.

3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.

4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)

2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)

3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.

4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)

5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>

6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

<p>и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.</p>	
---	--

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»
(Университет Вернадского)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине

Основы управления в сервисе и туризме

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очно-заочная

Балашиха 2025 г.

1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Индикатор сформированности компетенций Планируемые результаты обучения
<p><i>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</i></p>	<p align="center">Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>уметь: определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>владеть: владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>
	<p align="center">Продвинутый (хорошо)</p>	<p>Знает твердо: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>Умеет уверенно: определять необходимую</p>

		<p>структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>Владеет уверенно: владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>
	<p>Высокий (отлично)</p>	<p>Имеет сформировавшееся систематические знания: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования,</p>

		организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы
--	--	--

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового) *	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение реферата	не выполнен	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены значительные отклонения от требований методических указаний.	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат выполнен согласно требованиям.
Коллоквиум	Студент или отсутствует, или занимает пассивную позицию и не включается в работу группы	Студент отвечает на вопросы, допуская существенные ошибки, свою позицию не аргументирует	Студент отвечает на вопросы, допуская незначительные ошибки, свою позицию аргументирует частично, примеры не приводит	Студент отвечает на вопросы без ошибок, свои ответы аргументирует, приводит соответствующие примеры
Итоговое тестирование	не выполнено или более 50% заданий выполнены неправильно	Выполнено более 50% всех заданий, но менее 70%	Выполнено более 70% заданий, но есть ошибки	все задания выполнены без ошибок

* Студенты, показавшие уровень усвоения ниже порогового, не допускаются к промежуточной аттестации по дисциплине.

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен в виде итогового теста, курсовая работа)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итоговых тестов (не менее 15 вопросов на вариант)	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Проблемы развития малого и среднего бизнеса в России.

2. Менеджмент в деятельности современных предприятий.
3. Менеджмент и предпринимательская среда.
4. Управление развитием производства в современных условиях.
5. Организация управления в конкретной фирме.
6. Проблемы централизации и децентрализации в управлении организацией.
7. Рациональная организация работы менеджеров.
8. Внутрифирменный управленческий контроль, его функции и организационные формы.
9. Социально-психологические методы управления.
10. Социально-трудовые конфликты в организации, их регулирование и разрешение.
11. Проблемы корпоративного управления.
12. Особенности менеджмента в малом бизнесе.
13. Менеджмент в крупных фирмах России: достоинства и недостатки.
14. Сравнительный анализ систем подготовки и переподготовки менеджеров в России и развитых зарубежных странах.
15. Адаптация организации к изменяющимся условиям внешней среды.
16. Принципы построения структур управления. Факторы, влияющие на них.
17. Характеристика современных типов структур управления.
18. Влияние государства на формирование и функционирование хозяйственных организаций. Мировой и российский опыт.
19. Организационная культура и способы ее развития.
20. Социологические теории поведения человека в организации.
21. Экономические теории поведения человека в организации.
22. Агрессивное, асертивное и пассивное поведение сотрудников организации.
23. Типологии коммуникаций в организации. Внешние и внутренние коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.
24. Управление коммуникациями в организации: проблемы, планирование, организация, контроль.
25. Стили ведения деловых переговоров.
26. Модели формирования мотивов. Формирование мотивов: внешние и внутренние факторы.
27. Влияние силы мотивации на результативность деятельности.
28. Возможности и методы выявления и использования мотивов для управления отношением к труду.
29. Методы активизации коллективной умственной деятельности.
30. Конфликты в организации и их регулирование.
31. Анализ организации как социотехнической системы. Организационно-правовая форма организации, положение на рынке и организационная структура как факторы поведения.
32. Социально-психологический климат и продуктивность организации.
33. Структура организации как следствие текущего состояния и перспектив развития организации и особенностей ее руководителей и ключевых специалистов.
34. Научные методы диагностики факторов, определяющих поведение работников организации.
35. Потенциал и потребности личности, методы их выявления. Возможности организации в развитии трудового потенциала и удовлетворении потребностей работников.
36. Развитие организации как развитие ее персонала. Концепция Развивающего управления персоналом.
37. Японские методы управления поведением в организации и факторы их эффективности.
38. Понятие и типология карьеры. Планирование карьеры и развития.

39. Имидж организации. Факторы привлекательности организации для работников и субъектов внешней среды. Выявление и формирование имиджа организации.

ВОПРОСЫ К КОЛЛОКВИУМУ

1. Основы теории управления: Какие ключевые функции управления вы можете назвать?

2. Совместная деятельность: Каковы основные принципы эффективного взаимодействия в команде? Приведите примеры методов улучшения совместной работы.

3. Процесс коммуникации: Что такое коммуникация? Опишите виды коммуникаций и их влияние на эффективность управления организацией.

4. Современные подходы к управлению: Что такое Agile-подход в управлении проектами? В каких ситуациях он наиболее эффективен?

5. Основы теории управления: Какие школы управленческой мысли существуют? Назовите представителей каждой из школ и кратко охарактеризуйте их вклад.

6. Совместная деятельность: Какую роль играет лидерство в процессе коллективной деятельности? Природа власти и лидерства. Приведите примеры стилей лидерства и их применение в различных ситуациях.

7. Процесс коммуникации: Какие формы передачи информации существуют? Барьеры на пути эффективной коммуникации.

8. Современные подходы к управлению: Что такое Lean-менеджмент? В чем заключаются его основные принципы и методы?

9. Основы теории управления: Что такое стратегическое управление? Какие этапы включает процесс разработки стратегии?

10. Роль мотивации руководителя в эффективности принимаемых решений.

11. Выбор эффективной системы стимулирования трудовой активности работников на предприятии.

12. Девиантное поведение индивидуума в организации, формы девиаций, групповые девиации. Приведите примеры

13. Стили руководства. Факторы разнообразия стилей. Ситуационные и поведенческие концепции лидерства. Приведите примеры стилей лидерства и их применение в различных ситуациях.

14. Формирование продуктивных рабочих команд. Совместимость членов команды. Управление формированием команд.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Кто из нижеперечисленных учёных является представителем теории научного менеджмента:

- а) Маслоу;
- б) Мэйо;
- в) Тейлор;
- г) МакГрегор.

2. Как называется процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей и целей организации:

- а) планирование;
- б) мотивация;
- в) контроль;
- г) организация.

3. По теории Маслоу, какие из человеческих потребностей находится на самом нижнем уровне пирамиды:

- а) социальные;
- б) потребности в уважении;

в) потребности в безопасности и защищённости;

г) физиологические потребности.

4. Кто из нижеперечисленных учёных является представителем классической школы менеджмента:

а) Файоль;

б) Тейлор;

в) Фоллет;

г) Мэйо.

5. Термин «менеджмент» принято переводить на русский язык как:

а) направление;

б) владение;

в) управление;

г) деятельность.

6. Понятия «планирование» и «прогнозирование» являются:

а) равнозначными;

б) понятие «планирование» шире;

в) понятие «прогнозирование» шире;

г) не связаны друг с другом.

7. Управление в социальных системах – это управление:

а) людьми;

б) животными;

в) техникой;

г) предметами.

8. Какая из систем функционирует внутри себя, не взаимодействуя с внешней средой?

а) открытая;

б) прикрытая;

в) закрытая;

г) замкнутая.

9. Закон специализации управления, закон экономии времени, закон интеграции управления относятся к законам:

а) управления;

б) власти;

в) бизнеса;

г) производства.

10. Принцип цепной связи, отбора, слабого звена относятся к принципам:

а) производства;

б) бизнеса;

в) организации;

г) управления.

11. Недостатком, какой модели управления является узкая специализация персонала?

а) американской;

б) японской;

в) российской;

г) китайской.

12. Какой из законов организации гласит, что любая реальная физическая система стремится сохранить себя как целостное образование?

а) закон синергии;

б) закон развития;

в) закон единства анализа и синтеза;

г) закон самосохранения.

13. Как называется объединение предпринимателей, которое берет на себя осуществление всей коммерческой деятельности при сохранении производственной и юридической самостоятельности входящих в него предприятий?

- а) совместное;
- б) синдикат;
- в) трест;
- г) картель.

14. Какой из законов организации заключается в том, что сумма свойств целого превышает арифметическую сумму свойств, имеющих у каждого из вошедших в состав целого элементов в отдельности?

- а) закон синергии;
- б) закон развития;
- в) закон единства анализа и синтеза;
- г) закон самосохранения.

15. Тип менеджмента, который направлен на снижение вероятности принятия решений, способных привести к нанесению недопустимого ущерба финансовой, технологической, технической, кадровой, внешней и внутренней структурам объектов, попадающих в сферу влияния принимаемых решений:

- а) ситуационный;
- б) социально-этический;
- в) традиционный;
- г) системный.

16. Совокупность стадий, которые проходит организация в период своей жизни – это:

- а) этапы жизни;
- б) стадии жизни;
- в) жизненный цикл;
- г) временные рамки.

17. Процесс деления организации на части с определением задач, прав и обязанностей:

- а) бюрократия;
- б) структура организации;
- в) департаментализация;
- г) централизация.

18. Согласно какому подходу, управление осуществляется в зависимости от конкретного набор обстоятельств, которые сильно влияют на организацию в определенное время:

- а) системный подход;
- б) ситуационный подход;
- в) процессный подход;
- г) подход с позиций выделения различных школ в управлении.

19. Связующими процессами в менеджменте являются:

- а) процессы прогнозирования и планирования;
- б) процессы контроля и мотивации;
- в) процессы принятия решений и коммуникации;
- г) процессы организации и координации.

20. Факторами внутренней среды организации являются:

- а) цели, структура организации, задачи, технология и люди;
- б) политические и социокультурные факторы;
- в) государственные органы;
- г) поставщики, потребители, конкуренты, трудовые ресурсы.

21. Согласно какому принципу организационные формы никогда не сохраняются в простом и чистом виде:

- а) принцип цепной связи;
- б) принцип ингрессии;
- в) принцип подбора (отбора);
- г) принцип подвижного равновесия.

22. Согласно какому типу организации проектирование организации характеризуется использованием формальных правил и процедур, централизованным принятием решений, узко определенной ответственностью в работе и жесткой иерархией власти в организации:

- а) органический;
- б) механистический;
- в) традиционный;
- г) дивизиональный.

23. Метод проектирования структур организации, согласно которому разрабатываются математические, графические, машинные и др. отображения полномочий и ответственности:

- а) метод аналогий;
- б) метод экспертно-аналитический;
- в) метод структуризации целей;
- г) метод организационного моделирования.

24. Выберите вариант, в котором в верной последовательности перечислены этапы жизненного цикла организации:

- а) создание, рост, зрелость, спад, уход с рынка;
- б) создание, зрелость, рост, спад, уход с рынка;
- в) создание, рост, зрелость, уход с рынка, спад;
- г) создание, рост, спад, зрелость, уход с рынка.

25. Какой закон заключается в том, что сумма свойств (потенциала) организованного целого превышает «арифметическую» сумму свойств (потенциалов), имеющих у каждого из вошедших в состав целого элементов в отдельности:

- а) закон синергии;
- б) закон самосохранения;
- в) закон единства анализа и синтеза;
- г) закон информированности – упорядоченности;

26. В основе какой организации участие работников всех уровней в управлении предполагает: участие в принятии решений; участие в установлении целей; участие в решении проблем:

- а) партисипативная организация;
- б) многомерная организация;
- в) эдхократическая организация;
- г) предпринимательская организация.

27. Какой метод проектирования структур состоит из разработки дерева целей, экспертного анализа и составление карт прав и ответственности:

- а) метод аналогий;
- б) метод экспертно-аналитический;
- в) метод структуризации целей;
- г) метод организационного моделирования.

28. Цель организации, которая предполагает получение расчетной величины прибыли от реализации продукции или услуг:

- а) экономическая цель
- б) производственно-коммерческая цель
- в) социальная цель

г) научно-техническая цель

Примерный комплект экзаменационных вопросов для промежуточной аттестации по дисциплине Основы управления в сервисе и туризме

1. Понятие и сущность современного менеджмента
2. Принципы менеджмента и основные функции менеджмента
3. Уровни иерархии и система методов управления организацией
4. Школа научного управления (Ф.Тейлор)
5. Административная школа (А.Файоль, М.Вебер)
6. Школа человеческих отношений и науки о поведении
7. Количественная школа менеджмента
8. Процессный, ситуационный и системный подходы к менеджменту
9. Планирование как основная функция менеджмента
10. Методы и этапы планирования в менеджменте
11. Анализ внешней и внутренней среды (PEST-анализ)
12. Понятия делегирования, полномочий и ответственности
13. Понятие организации и ее основные характеристики
14. Формальные и неформальные организации: общее и отличия
15. Жизненный цикл организации и ее правовые формы
16. Миссия и цели организации. Технология SMART.
17. Иерархические организационные структуры управления
18. Адаптивные организационные структуры управления
19. Внутренняя среда организации
20. Внешняя среда организации
21. Методы анализа среды организации
22. Характеристика составляющих цикла менеджмента
23. Понятие мотивации и стимулирования труда
24. Содержательные теории мотивации
25. Процессуальные теории мотивации
26. Персонал организации и его структура
27. Сущность и функции кадрового менеджмента
28. Система управления персоналом и организация труда
29. Особенности управления персоналом в американских фирмах
30. Особенности управления персоналом в японских фирмах
31. Особенности управления персоналом в европейских фирмах
32. Особенности управления персоналом в российских фирмах
33. Самоменеджмент и его функции
34. Принцип Парето в менеджменте
35. Процесс коммуникации в менеджменте
36. Виды коммуникации
37. Коммуникационная сеть
38. Понятие и процесс принятия управленческого решения
39. Типы управленческих решений
40. Методология принятия управленческих решений
41. Классификация методов выявления альтернатив
42. Власть, влияние и лидерство
43. Формы власти и влияния.
44. Стили управления согласно методике «Решетка менеджмента»
45. Стили руководства
46. Руководитель и лидер: общее и отличия
47. Формирование имиджа руководителя

48. Конфликты в коллективе, их виды
49. Способы предупреждения и разрешения конфликтов
50. Теория лидерских качеств и поведения
51. Современные концепции лидерства
52. Экономические критерии эффективности управления.
53. Какие факторы стимулируют изменение роли сервисной деятельности в экономике и общественной структуре развитых стран мира на рубеже XX-XXI вв.?
54. Укажите направления сервисной деятельности и виды услуг, которые получили наибольшее распространение в международном обмене. Что лежит в основе распространения именно этих направлений и видов услуг?
55. В чем сущность (природа и функции) предпринимательских сетей, получивших распространение в современной сервисной практике?
56. Какие особенности присущи сервисной деятельности современной России? Что отличает и что сближает российский сервис с мировой практикой сервиса?
57. Какие направления и формы сервисной деятельности стали наиболее распространенными в российском обществе в условиях переходного периода и почему?
58. Охарактеризуйте связь между развитием сервисной деятельности и экономической конъюнктурой конкретной страны.
59. Опишите возможности развития, которые предоставляет сервисному предприятию внедрение инноваций.
60. Каким образом можно использовать в сервисном производстве знание о жизненном цикле услуги?
61. Каковы важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей?
62. Что такое контактная зона обслуживания? В чем ее назначение и каковы функциональные особенности?
63. Что называется формами обслуживания? Перечислите их разновидности на примере конкретного направления сервисной деятельности.
64. Раскройте понимание качества сервисной деятельности, закрепленное в мировой практике услуг.
65. Перечислите виды безопасности услуг.
66. В чем состоит процесс управления качеством услуг?
67. Из чего складывается культура сервиса в конкретном обществе?
68. Раскройте сущность этики обслуживания и перечислите ее основные компоненты.

Комплект оценочных материалов по дисциплине «Основы управления в сервисе и туризме»

Задания закрытого типа – 2 мин. на ответ, задания открытого типа – 5 мин. на ответ

№ п/п	Задание	Варианты ответов	Верный ответ или № верного ответа	Формируемая компетенция
Задания закрытого типа				
1.	Понятия «менеджмент» и «управление»:	1. абсолютно равнозначны; 2. понятие «управление» намного шире; 3. понятие «менеджмент» шире чем «управление»; 4. их невозможно сравнивать	2. понятие «управление» намного шире	ОПК-2
2.	Системный подход к изучению менеджмента как системы управления	1. в статике и динамике; 2. в рамках глобальной и локальной деятельности;	4. все перечисленное верно	ОПК-2

	организацией требует ее изучения:	3. на текущий момент т на перспективу; 4. все перечисленное верно		
3.	Функции управления – это	1. совокупность типических для менеджера ценностей, норм, точек зрения и идей, которые сознательно формируют образец его поведения; 2. совокупность разнообразных способов и приемов, используемых менеджерами для активизации инициативы и творчества людей в процессе трудовой деятельности; 3. виды деятельности, выполняемые всеми менеджерами для того, чтобы достичь целей организации.	3.виды деятельности, выполняемые всеми менеджерами для того, чтобы достичь целей организации.	ОПК-2
4.	С повышением уровня управления удельный вес заданий:	1. по специальности падает, а по менеджменту возрастает; 2. по специальности возрастает, а по менеджменту падает; 3. по специальности падает и по менеджменту падает; 2. по специальности возрастает и по менеджменту возрастает;	4.по специальности падает, а по менеджменту возрастает.	ОПК-3

Задания открытого типа			
№ п/п	Вопрос	Ответ (составлен в виде предложения)	Формируемая компетенция
1.	Стиль управления это	устойчивая система способов, методов и форм взаимодействия руководителя с подчинёнными	ОПК-2
2.	Что такое децентрализованная организационная структура?	организационная структура, в рамках которой право принимать решения распределяется вплоть до нижестоящих управленческих структур.	ОПК-2
3.	Менеджер - это	наемный управляющий, обладающий высокими профессиональными знаниями, человек, организующий конкретную работу, руководствуясь современными методами управления	ОПК-2
4.	Что такое организационная структура?	логические соотношения уровней управления и функциональных областей, организованные таким образом, чтобы обеспечить эффективное достижение целей.	ОПК-2
5.	Целевое управление- это	разработка и формулирование персональных целей в соответствии с глобальными целями организации.	ОПК-2
6.	Какие функции выполняет менеджер в	передает информацию для внешних контактов организации, действует как эксперт по вопросам	ОПК-3

	роли «представителя»	данной отрасли	
7.	властные полномочия это -	право принимать решения, отдавать приказание, предпринимать меры и распределять ресурсы для достижения целей	ОПК-2
8.	На какие группы подразделяются управленческие работники по степени отношения к управленческому решению	руководители, специалисты и технические исполнители	ОПК-2
9.	Ротация персонала - это	планомерное перемещение кадров внутри организации между различными должностями или подразделениями	ОПК-3
10.	Кто готовит специальную информацию для принятия управленческого решения?	специалисты аппарата управления	ОПК-2
11.	Особенности демократического стиля управления	большинство вопросов решать коллегиально, систематически информировать подчиненных о положении дел, делегировать часть полномочий	ОПК-2