

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

**«Менеджмент в туристской индустрии»**

**Методические рекомендации**

**по самостоятельному изучению дисциплины**

для студентов направлений 43.03.02 Туризм

профиль бакалавриата «Организация и управление туристическим предприятием»

2020г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| Цели и задачи изучения дисциплины | 5 |
| Перечень тем лекционных занятий | 7 |
| Вопросы к зачету по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» | 11 |
| Литература | 13 |

**Введение**

Рынок услуг приобретает в рыночной экономике России все большее значение. Он представляет собой сложную систему, основной задачей которой является удовлетворение потребностей населения в услугах. В основе рынка услуг лежит разнообразная и быстроразвивающаяся часть мирового хозяйства – сфера услуг. В условиях рыночной экономики и, особенно, экономики, основанной на знаниях, успешная деятельность предприятий сферы сервиса требует от менеджмента этих предприятий глубокого знания теории и практики управления, понимания особенностей эффективного управления персоналом предприятий сферы услуг. В настоящее время развитие науки и практики менеджмента определяется следующими факторами и тенденциями:

* нарастание глобальной конкуренции в самых разных сферах деятельности, в том числе в сфере сервиса;
* резкое увеличение скорости коммуникаций и соответственно принятия управленческих решений, обусловленное широким распространением информационных технологий;
* повышением конкурентоспособности малых и средних предприятий, благодаря их способности быстро и гибко реагировать на изменения окружающей среды;
* распространение практики аутсорсинга (передачи отдельных функций управления специализированным компаниям) и автоматизация всех бизнес-процессов;
* повышение роли «человеческого фактора», интерес к творчески мыслящим сотрудникам, инноваторам, способным предложить продукт-новинку, стремление привлечь в компанию и удержать талантливых сотрудников;
* самым успешным бизнесом может быть лишь в том случае, если он не просто удовлетворяет потребности своих клиентов, но предвосхищает эти потребности.

Управление современным сервисным предприятием требует от менеджеров особых навыков и приемов, которые они должны постоянно совершенствовать, обучаясь все новым и новым направлениям, сосредотачивая свои усилия как на собственном профессиональном росте и личностном развитии, так и на развитии своих сотрудников.

**Цели и задачи изучения дисциплины**

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» входит в учебные планы многих специальностей в соответствии с квалификационными требованиями, установленными государственным образовательным стандартом. Целью настоящего курса является:

* обучение теоретическим основам управления социально-экономической системой, сущности, принципам, законам и способам организации управленческой деятельности, нацеленной на предпринимательский успех;
* формирование менеджерских и профессиональных компетенций – личностных качеств и способностей, а также профессиональных знаний и навыков, необходимых для эффективного управления сервисным предприятием с учетом влияния различных внутренних и внешних факторов.

Основные задачи курса:

* приобретение студентами знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;
* изучение студентами особенностей управленческой деятельности на предприятии туризма, ее содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях;
* выработка у студентов умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи; находить методы их решения, используя глубокие знания теории и практики управления в сочетании с творческим подходом и методами креативного менеджмента, направленными на эффективное использование потенциала сотрудников сервисных предприятий;
* приобретение студентами практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий на международный рынок;
* развитие у студентов навыков творческого использования приобретенных знаний, умений и навыков при изучении других учебных курсов и дисциплин специальности.

Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

***Примерные вопросы для доклада (сообщения):***

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент». Виды и функции менеджмента.
2. Понятие и классификация методов менеджмента. Особенности их применения в сфере услуг.
3. Особенности японского менеджмента.
4. Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности.
5. Особенности сферы услуг как объекта управления.
6. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Система целей и задач организации.
7. Функциональная структура сервисного предприятия.
8. Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления сервисного предприятия.
9. Виды организационные структуры управления. Организационные структуры управления сервисных предприятий.
10. Проектирование организационных структур, особенности формальных и неформальных организаций.
11. Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса.
12. Содержание, виды и принципы планирования. Процесс планирования и виды планов. Методы разработки планов.
13. Способы планирования. Стратегическое планирование. Текущее планирование.
14. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений.
15. Внешняя среда сервисного предприятия.
16. Внутренняя среда сервисного предприятия.
17. Модель современного менеджера.
18. Лидерство и авторитет менеджера.
19. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды. Первоначальные концепции мотивации.
20. Содержательные теории мотивации.
21. Процессуальные теории мотивации.
22. Система мотивации труда сервисного предприятия.
23. Разработка кадровой политики сервисного предприятия. Подбор персонала. Оценка и прием на работу сотрудников.
24. Расстановка персонала, адаптация работника, профессиональное развитие персонала сервисного предприятия.
25. Сущность и задачи инновационного менеджмента. Основные этапы разработки инновационной политики сервисного предприятия.
26. Структура информационных технологий социально-культурного сервиса.
27. Понятие риска, его основные элементы. Классификация рисков. Понятие и виды предпринимательского риска.
28. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса. Факторы, влияющие на уровень предпринимательского риска.
29. Природа и функции конфликта. Процесс развития конфликта.
30. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты.

***Комплекс практических заданий и задач (РЗ)***

Задание 1.

Предприятие имеет следующий аппарат:

* отдел прогнозирования и планирования маркетинга;
* технологический отдел;
* отдел сбыта;
* отдел по исследованию рынка;
* бухгалтерию.

Работники этих подразделений входят в подчинение руководителям служб: управляющему планового отдела, технологу, управляющему службой рыночных исследований, главному бухгалтеру, маркетологу. Управление предприятием осуществляет совет директоров.

1. Определите тип и изобразите схему данной структуры.

2. Назовите ее достоинства и недостатки.

Задание 2.

ООО «Отдых» предлагает туристские путевки по различным направлениям. Режим работы турфирмы с 10 - 00 до I9- 00 ч., без перерыва на обед и выходных дней. Общая площадь офиса 150 кв.м. Площадь торгового зала 120 кв.м. Штат 18 человек.

Составьте:

1. Схему организационной структуры управлением организации.

2. Обоснуйте свой выбор.

3. Опишите достоинства и недостатки данной структуры.

Задание 3.

В менеджменте особое значение приобретает определение подходящего стиля руководства. Принято считать, что прежде всего менеджер обязан задать себе вопрос, что именно он хотел бы поручить своим сотрудникам. Далее он должен определить, каков уровень зрелости сотрудников в отношении выполнения данной задачи. Предлагаем четыре варианта действий руководителя, дающего поручение своему секретарю Марине.

**I**.  *Марина, я продиктую Вам письмо, которое сегодня необходимо отправить.  "Уважаемые господа, запятая...  В продолжение нашей беседы..."*

**II.** *Марина, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не могла бы составить конспект письма, чтобы в три часа мы смогли его вместе посмотреть.*

**III.** *Марина, необходимо сегодня же отправить письмо клиенту, которого я посетил утром, с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом? Если у тебя есть вопросы, я готов выслушать.*

**IV.** *Марина, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом?*

Определите стили управления и поясните свою позицию по различным стилям руководства.

Задание 4.

Выделите из приведенных факторов и условий развития организации те, которые относятся к ее внутренней среде и составляют содержание ее главных элементов (ресурсов, структуры, культуры):

Привлечение и удержание квалифицированных специалистов.

Увеличение доли компании на рынке.

Внедрение новых информационных технологий в управление компанией.

Создание сплоченной управленческой команды.

Привлечение долгосрочных стратегических инвестиций.

Изменение типа, уровня и интенсивности конкуренции.

Повышение качества обслуживания клиентов.

Контроль экономии на затратах.

Развитие корпоративной культуры.

Создание эффективной системы для обмена информацией внутри компании.

**Вопросы к зачету по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»**

1. Содержание понятия «менеджмент». Его цели и задачи.

2. Менеджмент и его функции.

3. Организационная структура управления.

4. Понятие и сущность внутренней среды.

5. Основные элементы внутренней среды организации.

6. Внешняя среда организации (среда прямого и косвенного воздействия).

7. Основные этапы разработки и принятия управленческих решений.

8. Процессный подход в менеджменте. Системный подход в менеджменте

9. Основные этапы развития менеджмента

10. Особенности функций менеджмента на предприятиях сервиса

11. Мотивация как функция менеджмента

12. Управленческое решение и его особенности на предприятиях сервиса.

13. Классификация управленческих решений.

14. Традиционные концепции лидерства

15. Методы и стили управления

16. Сущность стимулирования, его виды

17. Понятие организационной культуры

18. Структура управления туризмом

19. Характеристика основных функций менеджмента

20. Принципы менеджмента

21. Планирование потребности в персонале

22. Теории мотивации

23. Экономическая эффективность менеджмента туризма

24. Приемы управления рисками

25. Понятие эффективности менеджмента туризма

**Литература**

**Основная литература**

1. Коротков, Э. М. Менеджмент [Текст] : учебник для вузов / Эдуард Михайлович Коротков. - М. : Юрайт, 2011. - 640 с. : табл. - (Основы наук). - Библиогр.: с. 634 - 640. - Доп. УМО вузов РФ по образованию в обл. менеджмента.
2. Мальшина Н.А. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 252 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/49845.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

**Дополнительная литература**

1. [Балаева, О.Н. Управление организациями сфер услуг : учебное пособие / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителева. - М. : НИУ Высшая школа экономики, 2010. - 156 с. - ISBN 978-5-7598-0718-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=67159 (06.07.2016).](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=67159)
2. Баумгартен, Л. В. Стратегический менеджмент в туризме [Текст] : практикум: учеб. пособие для вузов / Леонид Владимирович Баумгартен ; рец. Ю. Б. Башин, М. А. Комаров. - М. : Аспект Пресс, 2006. - 176 с. : ил. - Библиогр.: с. 173 - 174.
3. [Новиков, В.С. Менеджмент в туризме / В.С. Новиков. - М. : Издательство Книгодел, 2006. - 166 с. - ISBN 5-9659-0016-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63575(06.07.2016).](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63575)
4. [Полухина, А.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / А.Н. Полухина. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2012. - 220 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277048 (06.07.2016).](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277048)
5. Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие для вузов / Андрей Эрнестович Саак, Юлия Алексеевна Пшеничных ; рец. М. А. Жукова [и др.]. - СПб. : Питер, 2007. - 512 с. : ил. - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 454 - 459. - Рек. УМО учебных заведений РФ по образованию в обл. сервиса Минобрнауки России.