



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

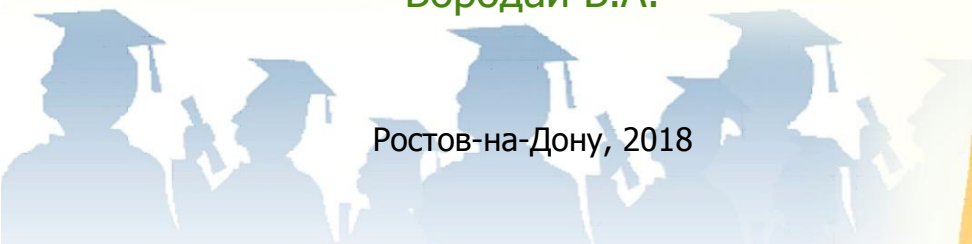
## **Учебно-методическое пособие**

по выполнению контрольной работы  
по дисциплине

# **«Менеджмент в туристской индустрии»**

Автор  
Бородай В.А.

Ростов-на-Дону, 2018



## Аннотация

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов очной и заочной форм обучения, обучающихся по направлению 43.03.02 «Туризм»

## Автор



д.с.н., профессор  
кафедры «Сервис,  
туризм и индустрия  
гостеприимства»  
Бородай В.А.

## Оглавление

<b>1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ» .....</b>	<b>4</b>
1. Тематика заданий .....	6
2. Тематика рефератов по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» .....	6
<b>2. ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ» .....</b>	<b>8</b>
<b>3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ .....</b>	<b>11</b>
1. Основная литература .....	11
2. Дополнительная литература .....	12
3. Периодические издания .....	12
4. Интернет-ресурсы .....	13
<b>4. ПРИЛОЖЕНИЕ .....</b>	<b>13</b>

# **1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ НА КОЛЛОКВИУМЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ»**

Коллоквиум — форма (письменная или устная) проверки и оценивания текущих знаний студентов. Представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный мини-экзамен (в письменной форме) в середине семестра, имеющий целью уменьшить список тем, выносимых на основной экзамен, и оценить текущий уровень знаний студентов. Оценка, полученная на коллоквиуме, влияет на оценку на основном экзамене. В ходе коллоквиума преподаватель предлагает студентам вопросы по всем пройденным темам, и студент получает оценку-допуск к итоговому экзамену по дисциплине

Коллоквиум по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» проводится в письменной форме, имеет целью дополнить и закрепить полученные знания по пройденному материалу, оказать помощь студенту подготовиться к экзамену по данной дисциплине. Главной целью коллоквиума является закрепление полученных профессиональных знаний в области управления субъектами туристской индустрии путем планомерного, систематизированного изучения рекомендуемой литературы и получение практических навыков в рамках изучаемых по курсу вопросов. При проверке результатов коллоквиума преподавателем оценивается то, как студент понимает содержание вопроса дисциплины, его способность применять теории и концепции дисциплины для анализа и совершенствования управленческой деятельности, а также умение систематизировать и ясно излагать свои мысли.

Коллоквиум по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» состоит из двух теоретических вопросов (контрольных вопросов).

Варианты контрольных вопросов коллоквиума установлены с учетом последней цифры номера зачетной книжки ( см. графы таблицы) и предпоследней цифры номера зачетной книжки (см. строки таблицы). На пересечении графы и строки установлены две темы контрольных заданий из представленного ниже списка.

## Менеджмент в туристской индустрии

Пример: если Вы имеете последние цифры в зачетной книжке 18, значит Ваш вариант тем контрольной работы определяется по строчке 1 и графе 8. Это будут темы № 19 и № 5.

Варианты тем письменной работы

предпоследняя, цифра зачетной книжки	последняя цифра зачетной книжки									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Номера вопросов коллоквиума										
0	1 15	2 16	3 17	4 18	5 19	6 20	7 21	8 22	9 23	10 24
1	11 25	12 26	13 27	14 28	15 1	16 2	17 3	18 4	19 5	20 6
2	21 7	22 8	23 9	24 10	25 11	26 12	27 13	28 14	29 1	30 2
3	31 3	32 4	33 5	34 6	35 7	36 8	37 9	38 10	39 11	40 12
4	41 13	42 14	43 15	44 16	45 17	46 18	47 19	48 20	49 21	50 22
5	51 23	52 24	53 25	54 26	55 27	54 28	53 1	52 2	51 3	50 4
6	49 5	48 6	47 7	46 8	45 9	44 10	43 11	42 12	41 13	40 14
7	39 15	38 16	37 17	36 18	35 19	34 20	33 21	32 22	31 23	30 24
8	19 25	18 26	17 27	16 28	1 29	2 30	3 31	4 32	5 33	6 34
9	7 35	8 36	9 37	10 38	11 39	12 40	13 41	14 42	15 43	16 44

Коллоквиум проводится в письменной форме. Структура письменной работы включает два теоретических вопроса (в соответствии с вариантом). Работы, не отвечающие обязательным для студента вариантам, не учитываются при подведении итогов коллоквиума.

При подготовке к коллоквиуму студент подбирает и изучает необходимые литературные источники.

Текст письменной работы должен быть выполнен в рукописном варианте. Приблизительный объем письменной работы должен составлять 6-7 страниц. Титульный лист оформляется по образцу (см. Приложение). Письменная работа сдается для проверки в день ее. Результаты коллоквиума доводятся до студентов на очередном семинарском занятии. В случае возникновения затруднений студент консультируется у ведущего преподавателя.

### **1. Тематика заданий к коллоквиуму:**

1. Проблемы теории и практики менеджмента в России.
2. Современные требования к менеджеру.
3. Проблемы использования методов менеджмента.
4. Обеспечение устойчивого развития формальной организации.
5. Стратегическое планирование в реализации управленческих решений.
6. Проектирование организационных структур.
7. Проблемы мотивации в современном менеджменте.
8. Особенности информационного обеспечения менеджмента.
9. Важнейшие функции внутрифирменного управления.
10. Проблемы взаимодействия формальных и неформальных организаций.
11. Особенность экономических методов управления.
12. Соотношения материального и морального стимулирования в менеджменте.
13. Определение эффективности управленческих решений.
14. Основные проблемы включения человека в организацию.
15. Личностный и ролевой аспект взаимодействия человека и организации.
16. Достоинства и недостатки современных организационных структур.
17. Внутренняя и внешняя среда организаций.
18. Модели организации как объекты управления.
19. Мотивационная структура и характеристика системы стимулирования
20. Цели и уровни структуры корпорации.
21. Дерево целей и их согласование в процессе управления.
22. Информационное обеспечение менеджмента.
23. Прогнозирование и планирование как основная функция менеджмента.
24. Эталонные стратегии бизнеса.

25. Традиционная структура управления: преимущества и недостатки.
26. Дивизиональная структура управления: преимущества и недостатки.
27. Матричная структура: преимущества и недостатки.
28. Корпоративная и индивидуалистская организация.
29. Модель коммуникационного процесса.
30. Методология изучения современного менеджмента.
31. Программно-целевой и ситуационный методы управления организацией.
32. История развития управленческой мысли.
33. Основные подходы к менеджменту.
34. Понятие и содержание производственно-хозяйственной деятельности.
35. Управление как необходимость и объективная потребность деятельности человека.
36. Понятие, содержание, сущность и значение производства в системе менеджмента.
37. Социально-экономические основы современного менеджмента.
38. Основные качества менеджера. Требования к менеджеру и его обязанности.
39. Организационно-экономические принципы деятельности менеджеров.
40. Особенности и специфика российского и зарубежного менеджмента.
41. Факторы внутренней и внешней среды организации.
42. Развитие теории научного менеджмента.
43. Принципы управления Ф. Тейлора.
44. Сущность и содержание административной школы управления.
45. Принципы и функции управления А. Файоля.
46. Характеристика типов организаций М. Вебера.
47. Сущность доктрины человеческих отношений.
48. Эмпирическая школа управления.
49. Концепции управления с позиции науки о поведении.
50. Современные направления теории менеджмента.
51. Сущность организации как функции менеджмента.
52. Сущность, роль и значение функции мотивации и стимулирования в системе менеджмента.
53. Характеристика основных видов контроля.

54. Общие черты и свойства организаций.
55. Понятие о структуре организации и ее подразделениях.

## **2. Тематика рефератов по дисциплине «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг»:**

1. Понятие и соотношение понятий «менеджмент» и «управление».
2. Понятие хозяйствующего субъекта, юридического лица.
3. Основные ключевые понятия менеджмента и управления.
4. Схема управляющего воздействия на объект управления.
5. Основные подходы к менеджменту.
6. Понятие и содержание производственно-хозяйственной деятельности.
7. Управление как необходимость и объективная потребность деятельности человека.
8. Понятие, содержание, сущность и значение производства в системе менеджмента.
9. Социально-экономические основы современного менеджмента.
10. Основные качества менеджера. Требования к менеджеру и его обязанности.
11. Организационно-экономические принципы деятельности менеджеров.
12. Особенности и специфика российского и зарубежного менеджмента.
13. Факторы внутренней и внешней среды организации.
14. Развитие теории научного менеджмента.
15. Принципы управления Ф. Тейлора.
16. Сущность и содержание административной школы управления.
17. Принципы и функции управления А. Файоля.
18. Характеристика типов организаций М. Вебера.
19. Сущность доктрины человеческих отношений.
20. Эмпирическая школа управления.
21. Концепции управления с позиции науки о поведении.
22. Современные направления теории менеджмента.
23. Сущность организации как функции менеджмента.
24. Сущность, роль и значение функции мотивации и стимулирования в системе менеджмента.
25. Характеристика основных видов контроля.
26. Общие черты и свойства организаций.



27. Понятие о структуре организации и ее подразделениях.
28. Понятие системы и характеристика видов систем.
29. Методология ситуационного подхода к менеджменту
30. Требования к построению рациональных структур аппарата управления.
31. Основные типы организационных структур систем управления.
32. Особенности дивизиональной и матричной структур управления.
33. Основные понятия мотивационного менеджмента.
34. Характеристика теорий мотивации.
35. Виды управленческих решений.
36. Методы принятия управленческих решений.
37. Основные этапы процесса стратегического планирования.
38. Тактика, её характеристики.
39. Содержание и сущность коммуникаций.
40. Базовые элементы коммуникационного процесса.
41. Основные этапы коммуникационного процесса;
42. Межличностные коммуникации: понятие, виды.
43. Основные типы невербальных коммуникаций.
44. Сущность и теория лидерства.
45. Функции, выполняемые лидером.
46. Классификация и характеристика основных стилей руководства (управления). «Решетка менеджмента».
47. Принцип единоначалия и коллегиальности в менеджменте.
48. Особенности, содержание и сущность власти.
49. Классификация и типология власти.
50. Характеристика основных видов власти.
51. Основные понятия конфликта.
52. Характеристика уровней конфликта в организации.
53. Характеристика стилей разрешения межличностного конфликта.
54. Характеристика основных видов конфликтов.
55. Природа и причина конфликтов в организации.
56. Понятие, природа и факторы стрессов.
57. Косвенные методы измерения эффективности управленческого труда.
58. Методы расчета и основные показатели экономической эффективности управленческого труда.
59. Методы расчета и основные показатели эффективности системы управления.
60. Методика определения экономической эффективности от

внедрения мероприятий по совершенствованию управления

## **2. ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ»**

1. Понятие и содержание менеджмента.
2. Истоки возникновения современного менеджмента.
3. Развитие школ управления.
4. Национальные особенности менеджмента.
5. Рынок, система рыночных институтов.
6. Понятие организации, функциональные области деятельности организации.
7. Элементы производственного процесса и процесса управления.
8. Жизненный цикл организации.
9. Объективная основа принципов менеджмента.
10. Понятие и виды функций менеджмента. Методы менеджмента.
11. Содержание процесса управления инновациями.
12. Состав и содержание социально-психологических функций менеджмента.
13. Состав и содержание технологических функций менеджмента.
14. Основные понятия и категории стратегического менеджмента.
15. Сценарий стратегического управления.
16. Процесс выработки и реализации стратегических решений.
17. Сущность функции «планирование».
18. Виды планирования.
19. Процесс планирования.
20. Организационная структура и схема организации.
21. Факторы, влияющие на формирование организационной схемы.
22. Основные организационные структуры.
23. Технологии в создании организационной схемы.
24. Управленческая функция контроля.
25. Три подхода к контролю.
26. Три этапа контроля.
27. Типы контроля.
28. Характеристики эффективной системы контроля.

29. Понятие решения, типология управленческих решений.
30. Процесс принятия рациональных решений в менеджменте.
31. Формы регламентации управленческой деятельности.
32. Понятие и сущность коммуникаций.
33. Структура процесса коммуникаций.
34. Коммуникационные барьеры и их преодоление.
35. Информационные системы в организациях.
36. Сущность делегирования.
37. Виды полномочий.
38. Централизация и децентрализация задач управления.
39. Эффективность делегирования.
40. Основные понятия и теории мотивации.
41. Содержательные теории мотивации.
42. Процессуальные теории мотивации.
43. Система мотивации организации.
44. Способы оценки эффективности менеджмента организации.
45. Признаки эффективного менеджмента.
46. Пути повышения эффективного менеджмента в организации.
47. Сущность риска.
48. Оценка степени риска.
49. Способы управления рисками.
50. Понятие и виды стилей руководства.
51. Формы коллегиальности в менеджменте.
52. Способы оценки руководителей.
53. Понятие конфликта; типы конфликтов.
54. Причины конфликтов.
55. Способы предупреждения конфликтов.
56. Структурные методы разрешения конфликтов.
57. Межличностные стили разрешения конфликтов.
58. Действия менеджера, внедряющего изменения.
59. Персонал организации как объект управления.
60. Функции управления персоналом.
61. Методы управления персоналом.
62. Организационно-кадровый аудит и кадровое планирование.

### 3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

#### 1. Основная литература

- 1.1 Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова.,  
Менеджмент в туризме: Учебное пособие.М.: Альфа-М: НИЦ  
ИНФРА-М. ISBN 978-5-98281- 118-9. 2014

1.2 Соломанидина Т.О. Организационная культура компании: Учеб. пособие М.: ИНФРА-М, ISBN 978-5-16-002818-7. 2010

1.3 С.С. Скобкин. Менеджмент в туризме: Учебное пособие

1.4 В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев.

Менеджмент в туризме: Учебник. М.: НИЦ ИНФРА-М, ISBN 978-5-16-006294-5. 2013

1.5 С.А. Быстров. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М. ISBN 978-5-91134-609-6. 2014

1.6 Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление индустрией туризма России в современных условиях.- М.: Кнорус, 2010.

## 2. Дополнительная литература

2.1 Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. Менеджмент гостеприимства: Учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, ISBN 978-5-8199-0441-1. 2010

2.2 Н.А. Зайцева. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М. ISBN 978-5-91134-747-5. 2013

2.3 Баумгартен Л.В., Красноженова Г.Ф. Корпоративная культура и управление персоналом в туризме: теория и практика: Учеб. пособие. М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М. ISBN 978-5-16-011055-4. 2012

2.4 О.С. Шимова. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие. М.: НИЦ ИНФРА-М. ISBN 978-5-16-005291-5. 2013

2.5 Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М. ISBN 978-5-98281-410-4. 2015

2.6 Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие М.: Флинта, 2013

2.7 Управление развитием туризма в регионе. Опыт реализации стратегии Республики Карелии / Под общей ред. Ю. В. Савельева и О. В. Толстогузова. Петрозаводск, 2008.

## 3. Периодические издания

3.1 Журнал: «Российский экономический журнал» Академия менеджмента и бизнес-администрирования

3.2 Журнал: «Сервис в России и за рубежом» Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса

3.3 Деловой журнал: «Управление персоналом» Издательский дом "Управление персоналом"

3.4 Журнал: Вестник национальной академии туризма Н.П.

## Менеджмент в туристской индустрии

Национальная академия туризма (Санкт-Петербург)

3.5 Журнал: «Туристический бизнес»

#### 4. Интернет-ресурсы

4.1 [www.unwto.org.ru](http://www.unwto.org.ru) Всемирная туристская организация

4.2 [www.rostourunion.ru](http://www.rostourunion.ru) Сайт Российского Союза турин­дустрии

4.3 [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru), Сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации

4.4 <http://tourism.rostov-gorod.ru/info/education/> Туристский портал г. Ростова-на-Дону <http://nat-moo.ru/>

4.5 <http://tourism.rostov-gorod.ru/info/education/> Туристский портал г. Ростова-на-Дону

4.6 <http://nat-moo.ru/> Официальный сайт Национальной академии туризма

4.7 <http://tourlib.net/> Все о туризме – туристская библиотека

## 4. ПРИЛОЖЕНИЕ

Образец титульного листа

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет «Сервис и туризм»

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Контрольная работа по дисциплине

«Менеджмент в туристской индустрии»

ТЕМА ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ:

«Модели организации как объекты управления»

Выполнил студент группы № \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Руководитель курса  
д.с.н. профессор

Бородай В.А.