

Департамент образования Ивановской области
ОГБПОУ «Плесский колледж бизнеса и туризма»

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА

Методические указания по организации самостоятельной работы
для студентов очного отделения
по специальности 43.02.10 «Туризм»

с. Северцево, 2015

Содержание

Введение.....	3
1.Тематический план.....	4
2.Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по дисциплине	6
3.Рекомендуемая литература.....	11

Введение

Программа учебной дисциплины «Менеджмент туризма» предназначена для реализации требований ФГОС к уровню подготовки выпускников по специальности 43.02.10 «Туризм»

Учебная дисциплина «Менеджмент туризма» относится к общепрофессиональным дисциплинам и входит в профессиональный цикл.

Целью изучения дисциплины является усвоение теоретических знаний и практических умений в области менеджмента.

Программа учебной дисциплины «Менеджмент туризма» для очной формы обучения рассчитана на 105 часов, из них 70 часов – обязательная аудиторная учебная нагрузка: 44 часа – теоретические занятия и 26 часов – практические занятия. Остальные часы предназначены для самостоятельного изучения студентами при консультативной помощи преподавателя.

максимальной учебной нагрузки обучающегося 105 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 70 часа;
- самостоятельной работы обучающегося 35 часов.

Программа составлена в определенной логической последовательности.

В результате освоения учебной дисциплины студент *должен уметь*: использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения

- анализировать организационные структуры управления
- проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения
- принимать эффективные решения, используя систему методов управления
- учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности

В результате освоения учебной дисциплины студент *должен знать*:

- сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;
- методы планирования и организации работы подразделения;
- принципы построения организационной структуры управления;
- основы формирования мотивационной политики организации;
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям);
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;

- систему методов управления;
- методику принятия решений;
- стили управления, коммуникации, принципы делового общения.

При изучении дисциплины рекомендуется следующая последовательность:

1. Ознакомьтесь с содержанием методических указаний по организации самостоятельной работы по каждой теме.

2. Подберите рекомендуемую литературу, изучите ее, выполните предлагаемый вид работы.

Тематический план

Раздел Тема	Кол- во часов	Вид работы	Цель	Контроль
1	2	3	4	5
Раздел 1. Сущность и содержание менеджмента в туризме	4			
Тема 1.1. Основные понятия менеджмента в туризме Основные понятия туризма	2	Подготовка тестов	Дополнительное изучение материала, осмысление материала	Проверка тестов
Тема 1.2 История развития менеджмента в туризме История развития менеджмента туризма	2	Написание докладов	Дополнительное изучение материала	Проверка докладов
Раздел 2. Многозначность менеджмента в туризме	6			
Тема 2.1 Мотивация туристов Факторы туристской мотивации	2	Подготовка тестов	Дополнительное изучение материала	Проверка тестов
Тема 2.2 Виды и формы туризма Формы туризма	2	Подготовка тестов	Дополнительное изучение материала	Проверка тестов
Тема 2.3 Туристское предложение Составляющие туристского предложения.	2	Написание докладов	Дополнительное изучение материала	Проверка докладов.
Раздел 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме	6			
Тема 3.1 Понятие функций менеджмента Характеристика общих функций менеджмента в туризме	2	Написание докладов	Дополнительное изучение материала	Проверка докладов
Тема 3.2 Принципы менеджмента в туризме Классические принципы менеджмента	2	Написание докладов	Дополнительное изучение материала	Проверка докладов
Тема 3.3 Методы менеджмента в туризме Характеристика экономических, административных и социально –	2	Написание докладов	Дополнительное изучение материала	Проверка докладов

психологических методов управления.				
Раздел 4. Внешняя и внутренняя среда туристской организации	6	Написание докладов	Дополнительное изучение материала	Проверка докладов
Тема 4.1 Внешняя среда туристской организации Характеристика среды прямого и косвенного воздействия	3	Написание докладов	Дополнительное изучение материала	Проверка докладов
Тема 4.2 Внутренняя среда Характеристика внутренних элементов организации	3	Подготовка презентации	Дополнительное изучение материала, осмысление материала	Провер. през.
Раздел 5. Организационные структуры управления туризмом	6			
Тема 5.1 Организационные структуры управления туризмом. Организационные структуры управления туризмом.	2	Написание докладов	Дополнительное изучение материала	Проверка докладов
Тема 5.2 Типы организационных структур управления Модели структур управления	2	Написание докладов	Дополнительное изучение материала	Проверка докладов
Тема 5.3 Гостиничное хозяйство и менеджмент Гостиничная индустрия, Средства размещения в туризме	2	Подготовка презентации	Дополнительное изучение материала, осмысление материала	Провер. през
Раздел 6. Управленческие решения	4			
Тема 6.1 Содержание и виды управленческих решений Особенности управленческих решений в туризме	2	Написание докладов	Дополнительное изучение материала	Проверка докладов
Тема 6.2 Методы и модели принятия управленческих решений в туризме Классификация управленческих решений	2	Подготовка програм. опроса	Дополнительное изучение материала, осмысление материала	Проверка прогр. опроса
Тема 7. Конфликты в менеджменте туризма	3			
Тема 7.1 Сущность и причины конфликтов в организации Конфликты в туризме	1	Написание докладов	Дополнительное изучение материала	Проверка докладов
Тема 7.2 Типы конфликтов и методы разрешения конфликтов Конфликтные ситуации в туризме	2	Решение ситуаций	Дополнительное изучение материала, осмысление материала	Проверка решенных ситуаций
ВСЕГО:	35			

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Менеджмент туризма»

Раздел 1. Сущность и содержание менеджмента в туризме

Тема 1.1. Основные понятия менеджмента в туризме

1. Изучить вопросы: Основные понятия туризма
2. Составить тесты

Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 5 - 18

Тема 1.2 История развития менеджмента в туризме

1. Изучить вопросы: История развития менеджмента туризма
2. Подготовить доклад

Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 23 – 37

Раздел 2. Многозначность менеджмента в туризме

Тема 2.1 Мотивация туристов

1. Изучить вопросы: Факторы туристской мотивации.
2. Составить тесты

Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 38 – 48

Тема 2.2 Виды и формы туризма

1. Изучить вопросы: Формы туризма
2. Составить тесты

Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 51 – 56

Тема 2.3 Туристское предложение

1. Изучить вопросы: Составляющие туристского предложения.
2. Подготовить доклад

Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 57 – 73

Раздел 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме

Тема 3.1 Понятие функций менеджмента

1. Изучить вопросы по теме: Характеристика общих функций менеджмента в туризме.
2. Подготовить доклад

Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 74 – 89

Тема 3.2 Принципы менеджмента в туризме

1. Изучить вопросы по теме: Классические принципы менеджмента
2. Подготовить доклад

Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 89 - 91

Тема 3.3 Методы менеджмента в туризме

1. Изучить вопросы по теме: Характеристика экономических, административных и социально – психологических методов управления
2. Подготовить доклад

Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 92 - 102

Раздел 4. Внешняя и внутренняя среда туристской организации

Тема 4.1 Внешняя среда туристской организации

1. Изучить вопросы по теме: Характеристика среды прямого и косвенного воздействия
2. Подготовить доклад

Д.Л.Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 105 –107

Тема 4.2 Внутренняя среда

1. Изучить вопросы по теме: Характеристика внутренних элементов организации
2. Подготовить презентацию

Д.Л.Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 118 –120

Раздел 5. Организационные структуры управления туризмом

Тема 5.1 Организационные структуры управления туризмом.

1. Изучить вопросы по теме: Организационные структуры управления туризмом
2. Подготовить доклад

Д.Л.Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 121 –125

Тема 5.2 Типы организационных структур управления

1. Изучить вопросы по теме: Модели структур управления
2. Подготовить доклад

Д.Л.Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 125 –139

Тема 5.3 Гостиничное хозяйство и менеджмент

1. Изучить вопросы по теме: Гостиничная индустрия, Средства размещения в туризме
2. Подготовить презентацию

Д.Л.Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 243 –257

Раздел 6. Управленческие решения

Тема 6.1 Содержание и виды управленческих решений

1. Изучить вопросы по теме: Особенности управленческих решений в туризме
2. Подготовить презентацию

Д.Л.Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 212 – 216

Тема 6.2 Методы и модели принятия управленческих решений в туризме

1. Изучить вопросы по теме: Классификация управленческих решений
2. Подготовить программированный опрос

Д.Л.Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 219 – 224

Тема 7. Конфликты в менеджменте туризма

Тема 7.1 Сущность и причины конфликтов в организации

1. Изучить вопросы по теме: Конфликты в туризме
2. Подготовить доклад

Д.Л.Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 230 –233

Тема 7.2 Типы конфликтов и методы разрешения конфликтов

1. Изучить вопросы по теме: Конфликтные ситуации в туризме
2. Решение ситуаций

Д.Л.Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова «Менеджмент в туризме» стр. 238

ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА

Доклад—это сообщение, содержимое которого представляет информацию и отражает суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Цель доклада — информирование кого-либо о чём-либо. Тем не менее, доклады могут включать в себя такие элементы как рекомендации, предложения или другие мотивационные предложения.

1. Этапы подготовки к докладу

- выбрать под контролем преподавателя тему;
- ознакомиться с методическими указаниями по данному вопросу;
- изучить тему по базовому учебнику и учебно-методическому пособию;
- вычленив основные идеи будущего выступления;
- прочесть рекомендуемую по данной теме литературу;
- составить план доклада или сообщения;
- выявить ключевые термины темы и дать их определение с помощью словарей, справочников, энциклопедий;
- составить тезисы выступления;
- подобрать примеры и иллюстративный материал; по многим темам доклад уместно сопровождать показом презентаций Power Point;
- подготовить текст доклада (сообщения);
- проконсультироваться, при необходимости, с преподавателем;
- отрепетировать выступление (например, перед товарищем по группе).

Рекомендуемая продолжительность доклада составляет 10 минут. После выступления докладчика предусматривается время для его ответов на вопросы аудитории и для резюме преподавателя.

2. Структура публичного выступления

В классической риторике сложилась трехчастная структура развернутого устного выступления: вступление, основная часть, заключение.

Вступление – это способ привлечения внимания слушателей к обсуждаемой теме, их включения в проблематику выступления. Оно обычно составляет одну восьмую часть всего времени доклада.

Любое выступление начинается с формулировки темы. Нет единых правил по составлению вступления. Часто в нем показывают значение избранной темы в общественной жизни, ее место в общественном сознании. Отмечается актуальность, личные мотивы избрания данной темы, степень ее разработанности в трудах специалистов.

Основная часть речи посвящается раскрытию темы и содержит изложение сведений и доказательства. Высказываемые мысли должны удовлетворять логическим требованиям, быть связанными друг с другом, вытекать одна из другой.

Самые распространенные ошибки, допускаемые в основной части доклада: выход за пределы рассматриваемой темы; отсутствие четкого плана изложения материала; излишнее дробление рассматриваемых вопросов (в докладе не должно быть более пяти основных положений, иначе внимание слушателей рассеивается); перескакивание с одного вопроса на другой.

Заключение должно быть кратким и ясным. Оно не содержит новых, дополнительных сведений или мыслей. Заключение призвано напомнить слушателям основное содержание речи, ее главные выводы (на слух не все хорошо запоминается с первого раза). В заключении можно выразить слушателям благодарность за внимание.

Удержание внимания слушателей зависит от динамичности движений выступающего, его мимики, жестов, повышения и понижения голоса, дикции, тембра голоса, использования пауз. Выразительная жестикуляция оживляет речь, а частые и однообразные жесты раздражают слушателей. Удерживают внимание аудитории убедительные примеры, сравнения, иллюстрации метафоры, цитаты. Они вызывают интерес слушателей, помогают установить контакт с ними, выяснить их позицию.

3.Критерии оценки доклада

1. Практическая значимость работы.
2. Использование презентации.
3. Оригинальность работы.
4. Соответствие результатов работы современным тенденциям развития науки.
5. Глубина изучения состояния проблемы.
6. Использование современной научной литературы при подготовке работы.
7. Ответы на вопросы слушателей.
8. Логика изложения доклада, убедительность рассуждений.
9. Структура работы (имеются: введение, цель работы, постановка задачи, решение поставленных задач, выводы).

СОСТАВЛЕНИЕ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тест определяется как система вопросов определенного содержания, специфической формы. Тест состоит из тестовых заданий и ответов к ним.

.1. Правила составления тестов

- в задании формулируется вопрос или утверждение, содержащее постановку проблемы, и готовые ответы, которые студент подбирает самостоятельно;

- среди ответов правильным обычно бывает только один, неправильных ответов должно быть 2-3;
- в тексте задания должна быть устранена всякая двусмысленность или неясность формулировок;
- в основную часть задания следует включать как можно больше слов, оставляя для ответа не более двух-трех наиболее важных, ключевых слов для данной проблемы;
- частота выбора одного и того же номера места для правильного ответа в различных заданиях теста должна быть примерно одинакова, либо номер места для правильного ответа выбирается в случайном порядке;
- из числа неправильных исключаются ответы, вытекающие один из другого;
- правильный ответ необходимо выделить.

2. Критерии оценки составленных тестов

1. Соответствие правилам составления тестов.
2. Выбор верного варианта правильного ответа (указанного студентом).
3. Ясность формулировок.

Рекомендуемая литература

Основные источники (ОИ):

№ п/п	Наименование	Автор	Издательство, год издания
1	Менеджмент в туризме	Бикташева Д.Л, Гиевая Л.П, Жданова Т.С	учебное пособие – М.: Альфа – М: ИНФА – М, 2011 г.

Дополнительные источники (ДИ):

№ п/п	Наименование	Автор	Издательство, год издания
1	Менеджмент в социально – культурном сервисе и туризме	Зайцева Н.А.	пособие для студ. высш. учеб. заведений. – 5 –е изд. стре. – М.: Издательский центр «Академия», 2008 г.
2	Менеджмент в сервисе и туризме	Зайцева Н.А.	учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФА – М, 2007 г.

Интернет-ресурсы (И-Р)

<http://www.psy.msu.ru/about/lab/semantec.html>.
<http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/161.htm>.
http://www.voppsy.ru/journals_all/issues/1995/952/952031.htm.
http://www.pirao.ru/strukt/lab_gr/1_det_p.html