

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 15.09.2022 16:45:36
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:

Руководитель ООП



Л.П. Богданова Л.П. Богданова

«1» *сентября* 2019г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 3 курса очной формы обучения

Составитель к.ф.-м.н, доцент Домбровская В.Е.

Тверь, 2019

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины является ознакомление студентов с теорией и практикой менеджмента, форм управления предприятиями туристской индустрии; видов управленческих решений и методов их разработки; с основами управления туристским предприятием.

Основной задачей дисциплины является формирование у студентов умений и навыков в области менеджмента туристской индустрии и разработки управленческих решений.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Менеджмент в туризме» входит в число дисциплин обязательной части учебного плана. Содержательно дисциплина «Менеджмент в туризме» опирается на знания и навыки, полученные студентами при изучении дисциплин «Экономика», «Экономика туризма».

Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме» создает основы для изучения курсов «Планирование на предприятиях туризма», «Управление качеством услуг в туризме» части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Уровень начальной подготовки обучающегося для успешного освоения дисциплины «Менеджмент в туризме»:

- *Иметь представление* об организации и управлении коммерческой сферой деятельности туристских предприятий в рыночных условиях.
- *Знать* основы правоведения, основы экономики и функционирования рынка туризма.
- *Владеть* навыками сбора, анализа и обобщения информации, основными приемами системного подхода и сравнительного анализа.

3. Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 5 семестр), в том числе:

контактная работа: лекции – 17 час., практические занятия – 17 час.;

контактная внеаудиторная работа: –

самостоятельная работа: – 74 час.

5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 – Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
	УК-6.2 – Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста
	УК-6.3 – Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста
	УК-6.4 – Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 – Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы
	ОПК-2.2 – Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы
	ОПК-2.3 – Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2 - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
--	--

6. Форма промежуточной аттестации – зачет.

7. Язык преподавания – русский.

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самостоятел ьная работа, в том числе Контроль (час.)
		Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)	
Тема 1. Туризм и сфера сервиса как объект управления.	3	1	-		4
Тема 2. Система и структура управления туризмом и сферой сервиса.	9	1	2		6
Тема 3. Функции и принципы менеджмента.	12	2	2		8
Тема 4. Методы менеджмента.	12	2	2		8
Тема 5. Стиль руководства предприятием рынка услуг.	12	2	2		8
Тема 6. Управленческие решения.	12	2	2		8
Тема 7. Управление персоналом сферы услуг и туризма.	12	2	2		8
Тема 8. Управление процессами труда.	12	2	2		8
Тема 9. Искусство общения.	12	2	2		8
Тема 10. Эффективность менеджмента в туризме.	12	1	1		8
Итого	108	17	17		74

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем (в строгом соответствии с разделом II РПД)	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Туризм и сфера сервиса как объект управления.	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
Тема 2. Система и структура управления туризмом и сферой сервиса.	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
	Практическое занятие	Семинар
Тема 3. Функции и принципы менеджмента.	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 4. Методы менеджмента..	Лекция	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм
Тема 5. Стиль руководства предприятием рынка услуг.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Практическое занятие на формирование умений и навыков)
Тема 6. Управленческие решения.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 7. Управление персоналом сферы услуг и туризма.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Деловая игра
Тема 8. Управление процессами труда.	Лекция	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 9. Искусство общения.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Деловая игра.
Тема 10. Эффективность менеджмента в туризме.	Лекция	Лекция-визуализация
		Решение задач. Индивидуальная форма работы

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы	Способы оценки
<p>УК-6.1 – Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p>	<p>Решение кейс-задач</p>	<p>«Отлично» Аргументированно ответил на вопросы кейс-задачи. «Хорошо» Ответил на вопросы, предусмотренные кейс-задачей «Удовлетворительно» Ответил на большую часть вопросов кейс-задачи. «Неудовлетворительно» Не смог ответить или ответил на меньшую часть вопросов кейс-задачи</p>
<p>УК-6.2 – Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста</p>	<p>Решение кейс-задач</p>	<p>«Отлично» Аргументированно ответил на вопросы кейс-задачи. «Хорошо» Ответил на вопросы, предусмотренные кейс-задачей «Удовлетворительно» Ответил на большую часть вопросов кейс-задачи. «Неудовлетворительно» Не смог ответить или ответил на меньшую часть вопросов кейс-задачи</p>
<p>УК-6.3 – Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста</p>	<p>Решение кейс-задач</p>	<p>«Отлично» Аргументированно ответил на вопросы кейс-задачи. «Хорошо» Ответил на вопросы, предусмотренные кейс-задачей «Удовлетворительно» Ответил на большую часть вопросов кейс-задачи. «Неудовлетворительно» Не смог ответить или ответил на меньшую часть вопросов кейс-задачи</p>
<p>УК-6.4 – Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития</p>	<p>Решение кейс-задач</p>	<p>«Отлично» Аргументированно ответил на вопросы кейс-задачи. «Хорошо» Ответил на вопросы, предусмотренные кейс-задачей</p>

		<p>«Удовлетворительно» Ответил на большую часть вопросов кейс-задачи.</p> <p>«Неудовлетворительно» Не смог ответить или ответил на меньшую часть вопросов кейс-задачи</p>
<p>ОПК-2.1 – Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы</p>	<p>Коллоквиум (устный опрос) Дискуссии</p>	<p>«Отлично» - обучающийся уверенно отвечает на вопросы, не допускает ошибок и неточностей; - обучающийся демонстрирует уверенное владение изученным материалом; - обучающийся последовательно, грамотно и логически отвечает на поставленные вопросы; - обучающийся активно участвует в дискуссии.</p> <p>«Хорошо» - обучающийся уверенно отвечает на вопросы, допускает незначительные ошибки и неточности; - обучающийся демонстрирует достаточное владение изученным материалом; - обучающийся последовательно, грамотно и логически отвечает на поставленные вопросы; - обучающийся участвует в дискуссии, отвечает на дополнительные вопросы.</p> <p>«Удовлетворительно» - обучающийся неуверенно отвечает на вопросы, допускает ошибки и неточности; - обучающийся демонстрирует неуверенное владение изученным материалом - обучающийся логика и последовательность в ответе на поставленные вопросы отсутствует; - обучающийся неактивно участвует в дискуссии</p> <p>«Неудовлетворительно» - обучающийся не уверенно отвечает на вопросы, допускает ошибки и неточностей; - обучающийся демонстрирует неуверенное владение изученным материалом; - при ответе обучающимся на вопросы отсутствует последовательность, грамотность и логика; - обучающийся не участвует в дискуссии.</p>

<p>ОПК-2.2 – Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p>	<p>Практические задания с оформлением письменного отчета, собеседование (защита отчета)</p>	<p>«Зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> - обучающимся соблюдены требования к оформлению письменного отчета по результатам выполнения индивидуального; - индивидуальное задание выполнено в полном объеме, выводы аргументированы и обоснованы, представленные результаты свидетельствуют о вовлеченности обучающегося в сферу профессиональной деятельности; - обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время выполнения индивидуального задания; - обучающийся уверенно отвечает на вопросы собеседования, не допускает ошибок и неточностей; - обучающийся демонстрирует уверенное владение формируемыми компетенциями <p>«Не зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> - в оформлении отчета по результатам выполнения индивидуального задания присутствуют существенные упущения в оформлении; - индивидуальное задание выполнено частично или не выполнено, выводы частично аргументированы и обоснованы не; - обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в процессе обучения; - обучающийся не способен ответить на вопросы собеседования, допускает грубые ошибки и/или не точности, не способен ответить на дополнительные вопросы собеседования; обучающийся не демонстрирует владение формируемыми компетенциями. «
<p>ОПК-2.3 – Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>	<p>Практические задания с оформлением письменного отчета, собеседование (защита отчета)</p>	<p>«Зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> - обучающимся соблюдены требования к оформлению письменного отчета по результатам выполнения индивидуального; - индивидуальное задание выполнено в полном объеме, выводы аргументированы и обоснованы, представленные результаты свидетельствуют о вовлеченности

		<p>обучающегося в сферу профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время выполнения индивидуального задания; - обучающийся уверенно отвечает на вопросы собеседования, не допускает ошибок и неточностей; - обучающийся демонстрирует уверенное владение формируемыми компетенциями <p>«Не зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> - в оформлении отчета по результатам выполнения индивидуального задания присутствуют существенные упущения в оформлении; - индивидуальное задание выполнено частично или не выполнено, выводы частично аргументированы и обоснованы не; - обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в процессе обучения; - обучающийся не способен ответить на вопросы собеседования, допускает грубые ошибки и/или неточности, не способен ответить на дополнительные вопросы собеседования; обучающийся не демонстрирует владение формируемыми компетенциями. «
<p>ОПК-3.2 - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>	<p>Практические задания с оформлением письменного отчета, собеседование (защита отчета</p>	<p>«Зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> - обучающимся соблюдены требования к оформлению письменного отчета по результатам выполнения индивидуального; - индивидуальное задание выполнено в полном объеме, выводы аргументированы и обоснованы, представленные результаты свидетельствуют о вовлеченности обучающегося в сферу профессиональной деятельности; - обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время выполнения индивидуального задания; - обучающийся уверенно отвечает на вопросы собеседования, не допускает ошибок и неточностей; - обучающийся демонстрирует уверенное владение формируемыми компетенциями

		<p>«Не зачтено»</p> <ul style="list-style-type: none"> - в оформлении отчета по результатам выполнения индивидуального задания присутствуют существенные упущения в оформлении; - индивидуальное задание выполнено частично или не выполнено, выводы частично аргументированы и обоснованы не; - обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в процессе обучения; - обучающийся не способен ответить на вопросы собеседования, допускает грубые ошибки и/или не точности, не способен ответить на дополнительные вопросы собеседования; обучающийся не демонстрирует владение формируемыми компетенциями. «
--	--	---

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Дисциплина заканчивается зачетом.

Примерные вопросы к зачету и образец практического задания (кейс-задания) приведены в разделе VI РПД.

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> - полно раскрыто содержание материала; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; - продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; - точно используется терминология; - показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; - продемонстрировано усвоение ранее изученных 	<ul style="list-style-type: none"> - Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; - последовательно и четко отвечает на основные и дополнительные вопросы; - уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; - демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании,

	<p>сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <ul style="list-style-type: none"> - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; - продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; - допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	<p>изложении и использовании программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> - подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none"> - вопросы излагаются систематизировано и последовательно; - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; - продемонстрировано усвоение основной литературы. <p>Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя 	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; - дает полные ответы на теоретические вопросы, допуская некоторые неточности; - правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; - демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

«3»	<ul style="list-style-type: none"> - неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; - имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; - при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; - продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; - при ответе на вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; - не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; - подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none"> - не раскрыто основное содержание учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; - не сформированы компетенции, умения и навыки. 	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; - не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; - не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении практических работ

Критерии оценки	Оценка
Качество выполненной работы	«5», если работа соответствует эталонному выполнению (эталонное оформление и эталонный результат вычислений или операций с данными)
	«4», если в целом работа соответствует эталонному выполнению, но содержит ошибки в оформлении
	«3», если работа соответствует эталонному выполнению в меньшей степени (содержит ошибки в оформлении, а также ошибки в вычислениях, приводящие к неверным результатам)
	«2», если работа не соответствует эталонному выполнению (неверно оформлена, а также ошибки в вычислениях, приводящие к неверным результатам, или отсутствие вычислений)

У. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе / М. А. Жукова. - Москва : КноРус, 2015. - 191, [1] с. : ил., - Режим доступа:

http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53310

2. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Электрон. дан. — Москва: КноРус, 2015. — 416 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53311>

б) дополнительная литература:

1. Драчева Я.В. Экономика туризма [Электронный ресурс] : рабочая тетрадь. Учебное пособие / Я.В. Драчева, С.В. Лазовская. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. — 39 с. — 2227-8397. — Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/9767.html>

2. Рассохина Т.В. Менеджмент туристских дестинаций [Электронный ресурс] : учебник / Т. В. Рассохина; Т.В. Рассохина. - Москва : Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2014. - 248 с. - <http://www.iprbookshop.ru/30151.html>

а) Лицензионное программное обеспечение

ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.

MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14

Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe Reader XI – бесплатно
Bilko 3.4 – бесплатно
Google Chrome – бесплатно
Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно
Notepad++ - бесплатно
OpenOffice – бесплатно
QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно
WinDjView 2.1 – бесплатно

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Примеры тестов:

1. Под организацией следует понимать:

- А) Объединение людей для выполнения определенных работ;
- Б) Сознательное объединение людей, которое действует на основании определенных процедур и правил и совместно реализует определенную программу или цели;
- В) Группу людей, которые совместно реализуют определенные программы;
- Г) Группу людей, которые объединяются на основе симпатии друг к другу для реализации личных целей;
- Д) Объединение людей по интересам.

2. К внутренней среде относятся:

- А) Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты;
- Б) Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда;
- В) Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура;
- Г) Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль;
- Д) Партнеры, персонал, социально-психологические условия.

3. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:

- А) Достижимость, конкретность, ориентация во времени;
 - Б) Достижимость и ориентация во времени;
 - В) Ориентация во времени и конкретность;
 - Г) Достижимость;
 - Д) Ориентация во времени.
- 4. Практика управления возникла:**
- А) В ходе бурной индустриализации промышленного производства;
 - Б) Одновременно с возникновением системного подхода к управлению;
 - В) Одновременно с объединением людей в организованные группы.
- 5. Какова важнейшая функция управления?**
- А) Создание благоприятных условий для дальнейшего развития и функционирования предприятия;
 - Б) Повышение производительности труда работников;
 - В) Постоянное внедрение достижений НТП в производство.
- 6. Что не является продуктом труда менеджера?**
- А) Товары и услуги
 - Б) Решение по выбору рынков сбыта
 - В) Подготовка бизнес плана
- 7. Менеджмент – это наука, изучающая:**
- А) Человеческий потенциал
 - Б) Взаимодействие работников внутри коллектива
 - В) Процессы управления материальными, сырьевыми, трудовыми и т.д. ресурсами фирмы
- 8. Что является объектом и субъектом менеджмента?**
- А) Объекты – управленческие решения, субъекты – менеджеры, подчиненные
 - Б) Объекты – производственная деятельность и взаимодействие с контрагентами, ресурсы всех видов, рынок, информация, субъект – менеджер
 - В) Объекты – деньги, трудовые ресурсы, рынок, субъект – рыночная экономика
- 9. Родоначальник науки управления:**
- А) О.Конт
 - Б) Ф. Тейлор
 - В) М.Вебер
- 10. Кто реализует функцию контроля?**
- А) Линейные руководители
 - Б) Все члены коллектива
 - В) Высшее руководство фирмы
- 11. Контроль должен быть:**
- А) Объективным и гласным;
 - Б) Гласным и действенным;
 - В) Объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным.
 - Г) Эффективным;
 - Д) Текущим.
- 12. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?**
- А) Со времен появления денег;
 - Б) Со времен возникновения организаций;
 - В) Со времен появления руководителя организации;
 - Г) Со времен зарождения организованного производства;
 - Д) Во время буржуазных революций в Европе.
- 13. К средствам мотивации труда не относятся:**
- А) Вознаграждения;
 - Б) Проведение производственных совещаний;
 - В) Повышение квалификации персонала;
 - Г) Обеспечение условий для самовыражения;
 - Д) Объявление благодарности.
- 14. Оперативные планы разрабатываются сроком на:**
- А) Полгода, месяц, декаду, неделю;
 - Б) По рабочим дням;
 - В) 3-5 лет;

Г) 1 год;

Д) 10 лет.

15. Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:

А) Создание, становление, развитие, возрождение;

Б) Рождение, зрелость;

В) Рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение;

Г) Рождение, зрелость, возрождение;

Д) Создание, развитие, зрелость, старение.

16. Подчеркните ошибочные представления о лидерстве:

А) Лидер – это предприниматель;

Б) Лидер – это человек, эффективно осуществляющий формальное и неформальное руководство;

В) Лидерство – это положение (статус) определенной личности в обществе;

Г) Лидер – человек, обладающий широкими познаниями в профильной области.

17. Наибольшее число современных вариаций произошло от

А) Либерального стиля руководства;

Б) Авторитарного стиля руководства;

В) Демократического стиля руководства;

Г) Диктаторского стиля руководства.

18. На восприятие в деловой коммуникации могут влиять:

А) Возраст;

Б) Внимательность;

В) Отношение к говорящему;

Г) Уровень образования;

Д) Накопленный опыт.

19. Каким методам управления, организациями принадлежит ведущая роль в современных условиях?

А) Экономическим;

Б) Социально-психологическим;

В) Организационно-распорядительным;

Г) Распорядительным;

Д) Социально-экономическим.

20. Подход, который требует принятия оптимального решения, которое зависит от соотношения взаимодействующих факторов - это:

А) Ситуационный подход;

Б) Системный подход;

В) Процессный подход;

Г) Поведенческий подход;

Д) Текущий подход.

Перечень примерных вопросов для зачета:

1. Эволюция управленческой мысли.

2. Система управления и ее структуры.

3. Сущность управленческой деятельности.

4. Объект и субъект управления.

5. Организация как система.

6. Закономерности управления.

7. Менеджмент как научная дисциплина.

8. Менеджмент как система управления.

9. Понятие и сущность менеджмента.

10. Функции менеджмента

11. Особенности управленческого труда. Роли руководителя.

12. Характерные черты и стадии менеджмента.
13. Менеджмент как наука и как искусство.
14. Методологические основы менеджмента.
15. Характерные черты и стадии управления.
16. Принципы управления.
17. Виды социальных систем.
18. Организация и ее характеристики.
19. Инфраструктура менеджмента.
20. Коммуникации в организации.
21. Коммуникационный процесс: этапы, элементы.
22. Виды коммуникаций.
23. Трудности в развитии коммуникаций.
24. Пути улучшения системы коммуникаций.
25. Межличностные коммуникации.
26. Организационные коммуникации.
27. Управленческие решения.
28. Классификация управленческих решений.
29. Подходы к принятию решений.
30. Рациональное решение проблем.
31. Факторы, влияющие на принятие решений.
32. Модель и моделирование.
33. Методы принятия управленческих решений.
34. Линейные и штабные полномочия.
35. Эффективная организация взаимодействия полномочий.
36. Организационная структура и ее элементы.
37. Классификация организационных структур.
38. Мотивационный процесс и его составляющие элементы.
39. Потребности и вознаграждения как элементы мотивационного процесса.
40. Содержательные теории мотивации.
41. Процессуальные теории мотивации.
42. Формирование трудовых ресурсов.
43. Развитие трудовых ресурсов в организации.
44. Руководство как разновидность власти.
45. Источники и формы власти.
46. Формы власти, имеющие личностную основу.
47. Формы власти, имеющие организационную основу.
48. Формы влияния в организации
49. Влияние путем убеждения.
50. Влияние путем участия.
51. Группы и их значимость.
52. Развитие неформальных организаций и их характеристики.
53. Управление неформальной организацией.
54. Лидерство и основные подходы к его изучению.
55. Личностный подход к лидерству.

56. Поведенческий подход к лидерству.
 57. Ситуационные подходы к эффективному лидерству.
 58. Классификация стилей менеджера.
 59. Конфликты в организации.
 60. Методы управления конфликтной ситуацией.

Пример кейс-задач

1. Прочтите задание. Ответьте на вопросы.

Вы - начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную - молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем завершится этот инцидент?

2. Прочтите задание. Ответьте на вопросы.

Вы - опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили нескольких лучших сотрудников к поощрению. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Васильев, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы сталкиваетесь с Васильевым в коридоре. Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы себя вели в каждом из этих вариантов?

VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №112 (170021, Тверская обл., г.Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2)	Мультимедийный комплект учебного класса (вариант №2) Проектор Casio XJ-M140, настенный проекц. экран Lumien 180*180. Ноутбук Dell N 4050. Сумка 15,6'', мышь	Google Chrome – бесплатный Microsoft Windows 10 Enterprise Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017; MS Office 365 pro plus Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;
Учебная аудитория для проведения занятий	Лазерный принтер SAMSUNGML-2850D	Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian – бесплатный

лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 118 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	<p>Доска интеракт. Hitachi Star Board в комплекте со стойкой</p> <p>Доска белая офисная магнит «Proff»</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p>	<p>ArcGIS 10.4 for Desktop</p> <p>Google Chrome – бесплатный</p> <p>Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows</p> <p>MapInfo Professional 12.0</p> <p>OpenOffice – бесплатный</p> <p>QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатный</p> <p>Win DjView 2.0.2 – бесплатный</p> <p>MS Office 365 pro plus Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;</p>
---	--	--

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			