

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования «Витебский государственный
университет имени П.М. Машерова»
Кафедра экономической теории

С.В. Шахнович, Е.С. Шахнович, А.Б. Козлова

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА

Методические рекомендации

В 4 частях

ЧАСТЬ 1

**Общие требования к изучению курса
и материалы для итогового контроля**

*Витебск
ВГУ имени П.М. Машерова
2013*

УДК 338.488(075.8)
ББК 65.433я73
ШЗ1

Печатается по решению научно-методического совета учреждения образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова». Протокол № 4 от 20.12.2012 г.

Авторы: доцент кафедры экономической теории ВГУ имени П.М. Машерова, кандидат экономических наук **С.В. Шахнович**; старший преподаватель кафедры экономической теории ВГУ имени П.М. Машерова **Е.С. Шахнович**; старший преподаватель кафедры экономической теории ВГУ имени П.М. Машерова, кандидат философских наук **А.Б. Козлова**

Р е ц е н з е н т :
заведующий кафедрой истории Беларуси
ВГУ имени П.М. Машерова,
кандидат исторических наук, доцент *А.Н. Дулов*

Под редакцией *С.В. Шахновича*

Шахнович, С.В.
ШЗ1 Менеджмент туризма : методические рекомендации : в 4 ч. / С.В. Шахнович, Е.С. Шахнович, А.Б. Козлова. – Витебск : ВГУ имени П.М. Машерова, 2013. – Ч. 1 : Общие требования к изучению курса и материалы для итогового контроля. – 49 с.

Настоящее учебное издание следует рассматривать как установочный материал для самостоятельной работы в течение учебного года и при подготовке к зачету и экзамену.

Методические рекомендации предназначены для изучения студентами третьего курса биологического факультета, обучающимися по специальности 1-31 02 01-02 03 География (НПД). Специализация: 1-31 02 01-02 03 География туризма и экскурсионный менеджмент и студентами 4 курса исторического факультета специальности 1-23 01 12-04 Музейное дело и охрана историко-культурного наследия (культурное наследие и туризм).

УДК 338.488(075.8)
ББК 65.433я73

© Шахнович С.В., Шахнович Е.С., Козлова А.Б., 2013
© ВГУ имени П.М. Машерова, 2013

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. Тематические планы дисциплины «Менеджмент туризма» (для специальностей 1-31 02 01-02 03 География (НПД). Специализация: 1-31 02 01-02 03 География туризма и экскурсионный менеджмент и 1-23 01 12-04 Музейное дело и охрана историко-культурного наследия (культурное наследие и туризм)	6
2. Методические рекомендации к изучению дисциплины «Менеджмент туризма»	8
3. Готовимся к зачету по дисциплине «Менеджмент туризма» (специальность 1-31 02 01-02 03 География (НПД). Специализация: 1-31 02 01-02 03 География туризма и экскурсионный менеджмент)	12
4. Готовимся к экзамену по дисциплине «Менеджмент туризма» (специальность 1-23 01 12-04 Музейное дело и охрана историко-культурного наследия (культурное наследие и туризм)	14
5. Список литературы и методические рекомендации по работе с ней	17
6. Тесты	22

ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Менеджмент туризма» предназначена для изучения студентами третьего курса биологического факультета, обучающимися по специальности 1-31 02 01-02 03 География (НПД). Специализация: 1-31 02 01-02 03 География туризма и экскурсионный менеджмент и студентами 4 курса исторического факультета специальности 1-23 01 12-04 Музейное дело и охрана историко-культурного наследия (культурное наследие и туризм).

Цель изучения дисциплины: сформировать у студентов представление о современных основах организации, управления и функционирования туристского комплекса как целостного экономического образования, состоящего из разнопрофильных предприятий обслуживания туристов, и обучить их навыкам экономического анализа.

Основные задачи изучения дисциплины:

- Раскрыть содержание туризма, его организационные основы и экономический потенциал как в национальных границах Республики Беларусь, так и на международном уровне с учетом расширяющихся туристических связей.
- Вооружить студентов знаниями основополагающих принципов организации туристского предприятия, инструментарием регулятивных воздействий на состояние туристского рынка, дать системное изложение основных тенденций его развития.
- Сформировать у студентов прочные базовые знания организационных основ современного менеджмента и требований к успешному функционированию туристского предприятия.
- Привить студентам практические навыки и умения управленческой и организационной работы.
- Сформировать у будущих специалистов способность к поиску наиболее эффективных управленческих решений, направленных на повышение конкурентоспособности туристского предприятия.

Данные задачи предполагается решать как в ходе проведения аудиторных занятий, так и непосредственно в процессе прохождения практики в туристских предприятиях и организациях и на экскурсиях.

Ожидаемые результаты: в результате изучения курса студенты получают знания об организации работы и управления туристским предприятием, о его функционировании на туристском рынке, овладевают основами планирования деятельности туристского предприятия и методами анализа работы турфирмы.

Применение активных методов обучения предъявляет новые требования и к содержанию, и к направленности работы по самоконтролю и самопроверке знаний. В преподавании дисциплины «Менеджмент туризма» в соответствии с учебными планами усиливается

акцент на самостоятельном изучении данного предмета. Это требует оказания студентам необходимой методической помощи: разъяснение наиболее сложных узловых проблем и положений, проведение консультаций по подготовке реферативных сообщений, докладов, подборе литературы и др.

Особое значение имеет правильная, методически грамотно организованная работа самого студента. Данные рекомендации призваны помочь студентам освоить учебный материал самостоятельно, действуя организованно и логично.

Настоящее учебное издание следует рассматривать как установочный материал для самостоятельной работы в течение учебного года и при подготовке к зачету и экзамену. Предлагаемые задания позволяют систематизировать приобретенные знания и выяснить, насколько глубоко усвоен предмет.

Методические рекомендации по дисциплине «Менеджмент туризма» подготовлены в соответствии с требованиями образовательного стандарта Министерства образования Республики Беларусь и учебной программы по курсу «Менеджмент туризма» для студентов специальности 1-31 02 01-02 03 География (НПД). Специализация: 1-31 02 01-02 03 География туризма и экскурсионный менеджмент и 1-23 01 12-04 Музейное дело и охрана историко-культурного наследия (культурное наследие и туризм), в них использованы материалы учебников, учебных пособий и практикумов, изданных в РБ и за рубежом.

1. ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА»

1.1. Примерный тематический план дисциплины «Менеджмент туризма»

для специальности 1-31 02 01-02 03 География (НПД).

Специализация: 1-31 02 01- 02 03 География туризма
и экскурсионный менеджмент

Наименование тем	Количество часов			
	Все-го	Лек-ции	Се-ми-на-ры	СРКП
МОДУЛЬ 1. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ: СТРУКТУРА, ФУНКЦИИ, ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ (ТЕМЫ 1–5)				
Тема 1. Туризм как объект управления	4	2	2	
Тема 2. Система и структура управления туризмом	4	2	2	
Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента туризма	4	2	2	
Тема 4. Стилъ руководства туристской фирмой и авторитет менеджера	3	2		1
Тема 5. Управленческие решения	4	2	2	
МОДУЛЬ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРИЗМЕ (ТЕМЫ 6–10)				
Тема 6. Управление персоналом туристской фирмы	3	2		1
Тема 7. Управление процессом труда в туризме	4	2	2	
Тема 8. Роль делового общения в управлении туристской фирмой и проведение деловых совещаний и переговоров	4	2	2	
Тема 9. Управление конфликтами и стрессами	4	2	2	
Тема 10. Эффективность менеджмента в туризме	4	2	2	
Итого:	38	20	16	2

**1.2. Примерный тематический план
дисциплины «Менеджмент туризма»
для специальности 1-23 01 12-04 Музейное дело и охрана
историко-культурного наследия (культурное наследие и туризм)**

<i>Наименование тем</i>	<i>Количество часов</i>			
	<i>Всего</i>	<i>Лек- ции</i>	<i>Семи- нары</i>	<i>СРКП</i>
МОДУЛЬ 1. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ: СТРУКТУРА, ФУНКЦИИ, ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ (ТЕМЫ 1–9)				
Тема 1. Туризм как объект управления	5	2	2	1
Тема 2. Система управления туризмом	5	2	2	1
Тема 3. Туристские регионы, организации и предприятия	5	2	2	1
Тема 4. Структура управления туризмом	6	2	2	2
Тема 5. Функции и принципы менеджмента туризма	5	2	2	1
Тема 6. Методы менеджмента туризма	5	2	2	1
Тема 7. Стилль руководства туристской фирмой	2	2		
Тема 8. Личность, власть и авторитет менеджера	2	2		
Тема 9. Управленческие решения	5	2	2	1
МОДУЛЬ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРИЗМЕ (ТЕМЫ 10–16)				
Тема 10. Управление персоналом туристской фирмы	5	2	2	1
Тема 11. Управление процессом труда в туризме	5	2	2	1
Тема 12. Искусство общения	4	2	2	
Тема 13. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров	5	2	2	1
Тема 14. Управление конфликтами и стрессами	3	2		1
Тема 15. Эффективность менеджмента в туризме	6	2	2	2
Итого:	68	30	24	14

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА»

Структура рекомендаций предполагает поэтапную, в определённой логической последовательности работу студентов с учебной литературой по предлагаемому списку и учебными заданиями, сложность которых возрастает постепенно.

Самостоятельная работа начинается с чтения и осмысления теоретического материала, уяснения ключевых понятий и категорий изучаемых тем. Главная цель заданий этого этапа – дать возможность студентам проверить, насколько они овладели понятийным аппаратом изучаемой темы.

Применение новых методов обучения предъявляет определенные требования к содержанию и направленности методов контроля и самоконтроля знаний. Некоторые из них включены в предлагаемые планы семинарских занятий.

План каждого занятия состоит из трех разделов. Раздел **«Вопросы для обсуждения»** призван выработать у студентов навыки современного экономического мышления, а именно: выделения главных логических элементов темы и установления их взаимосвязей; анализа системы используемых доказательств; выявления основных последствий рассматриваемых закономерностей.

Раздел **«Понятия и категории, обязательные для усвоения»** содержит перечень понятий и категорий. Изучение категорий науки, ее концепций и приемов использования в тесной взаимосвязи является необходимым условием формирования у будущего специалиста научного мышления и знаний в области изучаемой дисциплины.

Предлагаемые для проверки знаний вопросы потребуют от студентов умения пользоваться инструментарием дисциплины и применять теоретические знания.

Одной из важнейших форм познавательной деятельности и процесса обучения является **самоконтроль**. Он предоставляет студенту разумную самостоятельность. Как дополнительный элемент обратной связи дисциплинирует, способствует развитию критического подхода к собственной учебной работе, вырабатывает правильное отношение к себе, благодаря чему у студента появляется навык объективной самооценки качества своих знаний, что приводит к более осознанному изучению дисциплины, повышает качество самостоятельной работы и эффективность обучения в целом.

Правильная и объективная самооценка знаний поможет повысить качество обучения в том случае, если студент воспользуется предлагаемым **перечнем контрольных вопросов** по темам программы

дисциплины «Менеджмент туризма». Отвечая на них, он сможет повторить ключевые моменты изучаемого материала, проанализировать допущенные ошибки, восполнить пробелы в своих знаниях, ***сознательно или интуитивно будет осуществлять самоконтроль.***

Наиболее распространенным (активным) методом контроля (самоконтроля) и проверки знаний является тест. ***Тест*** – это вопрос с уже известными вариантами ответов. Главным его недостатком является направленность на проверку репродуктивного уровня познавательной деятельности. Но с другой стороны, это и способ включения мыслительной деятельности, необходимость думать, размышлять, сомневаться, выбирая нужный ответ (или ответы) среди предложенных вариантов. Решая предлагаемые ***тестовые задания*** и сравнивая свои решения с правильными ответами, следует внимательно обдумать причины, по которым определенный ответ считается правильным. Обратите внимание на то, что среди тестов могут встречаться «неправильные», в которых нет верного ответа или, наоборот, верны несколько ответов. Помните, что ваша работа с тестами не сводится к необходимости угадать верный ответ.

С целью приобщения студентов к проблемному, поисково-исследовательскому методу в планах семинаров предлагаются задания творческого содержания. Они содержатся в разделах ***«Сообщения, доклады, рефераты»*** и ***«Практические задания»***.

Цель написания доклада и реферата состоит в формировании у студента умения вырабатывать и корректно аргументировать свою точку зрения на новые для автора (а часто и объективно спорные) проблемы. То есть делать именно то, что составляет значительную часть практической работы любого специалиста. Готовясь к семинарскому занятию, студент может выбрать одну из тем, предлагаемых к каждому занятию, и написать соответствующую работу. Подготовка сообщений, докладов, рефератов помогает студенту расположить мысли в строгой логической последовательности, учит использовать примеры, цитаты, необходимые аргументы по соответствующей теме. Само написание доклада, реферата предполагает работу в спокойной обстановке, когда есть возможность еще раз просмотреть учебную и научную литературу, сопоставить знания, полученные в разных частях курса, привлечь дополнительные источники информации. При написании доклада, реферата следует стремиться создать максимально сжатый текст, затрагивающий, однако, все основные аспекты проблемы. Рекомендуемый размер доклада-реферата – 8–10 машинописных страниц.

Студент может выбрать тему доклада или реферата из плана семинарского занятия или определить ее самостоятельно в соответствии

со своими интересами. Наиболее высоко будут оцениваться доклады и рефераты, в которых используется и анализируется реальный белорусский материал. К докладу и реферату предъявляются следующие требования:

1. Доклад, реферат начинается с названия, отражающего суть ситуации, и подзаголовка, указывающего на иллюстрируемую примером теоретическую закономерность.

2. Допускается использование только реальных примеров. Например, вместо собственных рассуждений на тему **«Особенности менеджмента в туризме»** студент может привести несколько ссылок раскрытых в различных источниках. Но при этом необходимо обязательно указать источник информации (название журнала, его номер, год издания и страницы, где напечатана соответствующая статья; адрес интернет-сайта и т.п.).

3. Особую ценность представляет доклад, реферат, который описывает особенности реализации какой-либо теоретической закономерности в Беларуси.

Принятие решений в реальной жизни зависит от умения мыслить и способности отделять существенное от несущественного. Поэтому в рекомендации включена рубрика **«Подумаем, поразмыслим...» (ситуационные задачи)**. Ситуационные задачи базируются на реальной информации, однако, как правило, при их разработке используются условные названия и фактические данные могут быть несколько изменены. В ходе разбора ситуации участник вправе принять или отвергнуть обоснованность любого постулата или определения. Другими словами, во время этого интеллектуального занятия он имеет возможность делать различные выводы так же, как и в повседневной жизни.

У каждого может быть свой подход. Однако некоторые рекомендации можно дать:

1. Сначала прочитайте всю имеющуюся информацию, чтобы составить целостное представление о ситуации. Читая, не пытайтесь сразу анализировать.

2. Еще раз внимательно прочитайте информацию. Выделите те абзацы, которые вам показались важными.

3. Постарайтесь охарактеризовать ситуацию. Определите, в чем ее сущность, а что второстепенно. Затем письменно зафиксируйте выводы – основную проблему и проблемы, ей подчиненные.

4. Зафиксируйте все факты, касающиеся этой проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней). Так будет легче проследить взаимосвязь между приведенными данными.

5. Сформулируйте критерий для проверки правильности предложенного решения.

6. Попробуйте найти альтернативные варианты решения, если такие существуют. Какие из них наиболее удовлетворяют критерию?

7. Разработайте перечень практических мероприятий по реализации вашего решения. Многие окончательные решения не имеют успеха из-за невозможности их практического осуществления.

Какие вопросы должен задать себе студент, решающий ситуационную задачу?

1. Внимательно ли я прочитал информацию или лишь просмотрел ее?

2. Учел ли я все относящиеся к делу факты?

3. Удалось ли сделать правильные выводы из имеющейся информации?

4. Не принимаю ли я чужое мнение за свое?

5. Не ошибаюсь ли я, думая, что все ориентируются на мое мнение?

6. Не слишком ли узко я понимаю абсолютную правильность или неправильность любого высказывания? Ведь совсем необязательно, что выводы будут верными лишь потому, что они противоположны неверным выводам?

7. Не бьюсь ли я впустую, самому себе доказывая неразумность и невозможность каких-либо фактов?

8. Может быть, я выбрал лишь ту информацию, которая не идет вразрез с моей собственной точкой зрения, и не заметил других важных сведений?

9. Принял ли я во внимание тот факт, что могу попасть под влияние своих собственных предубеждений, предрассудков или предвзятого мнения?

10. Не слишком ли я обобщаю? Не стоит ли вернуться к деталям? И правильно ли сделаны обобщения?

11. Не слишком ли много внимания я придаю какому-либо одному факту в принятии решения? Если да, то прав ли я?

Выполнение заданий из рубрики «**Практические задания**» поможет студентам сформировать необходимые умения и навыки.

3. ГОТОВИМСЯ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА»

Специальность 1-31 02 01-02 03 География (НПД).
Специализация: 1-31 02 01-02 03 География туризма
и экскурсионный менеджмент)

Контроль успеваемости и качества подготовки студентов проводится с целью оценки теоретической и практической подготовки по дисциплинам учебного плана специальности. Он подразделяется на **текущий, промежуточный и итоговый**.

Текущий контроль предназначен для проверки полноты и качества усвоения учебного материала студентами, стимулирования учебной работы студентов, эффективности управления учебно-воспитательным процессом и совершенствования методики проведения занятий. Проводится в ходе всех видов занятий. Формы контроля избираются преподавателем, ведущим занятие по данной дисциплине. Результаты текущего контроля, как правило, отражаются в журналах учета учебных занятий.

Промежуточный контроль осуществляется с целью оценки степени усвоения студентами учебного материала по нескольким темам (модулю) дисциплины, стимулирования систематической и планомерной работы студентов в течение семестра, прогнозирования результатов сдачи зачетов и экзаменов, оценки эффективности управления учебно-воспитательным процессом.

Итоговый контроль проводится в соответствии с учебным планом по дисциплине для студентов специальности 1-31 02 01-02 03 География (НПД). Специализация: 1-31 02 01-02 03 География туризма и экскурсионный менеджмент в форме **зачета**, для студентов специальности 1-23 01 12-04 Музейное дело и охрана историко-культурного наследия (культурное наследие и туризм) в форме **экзамена**.

Зачет принимается преподавателем, проводящим в данной учебной группе практические (семинарские) занятия в устной или в письменной форме, по билетам или вопросам путем собеседования, в форме итогового семинара, тестирования и т.п.

По согласованию с заведующим кафедрой преподаватель, ведущий практические (семинарские) занятия в группе, может освободить от зачета студентов с выставлением оценки «зачтено».

Главная цель проведения **зачета** – его позитивное влияние на усвоение программы, более глубокое, осознанное усвоение учебного материала. Поэтому каждому зачету должна предшествовать специальная, целенаправленная **подготовка студента** на занятиях и в процессе **самостоятельной** домашней работы.

Рекомендуем готовясь к зачету:

- постараться **систематизировать** довольно значительный по объёму материал зачетного раздела;

- **вычлени́ть** в зачетном разделе **главное**;
- **выяснить свой уровень усвоения**, проявить умение анализировать определенный тип материала, доказывать, сравнивать, обобщать, оценить конкретные знания и увидеть пробелы, принять меры к их устранению:

- сосредоточить внимание на темах учебного курса, по которым выявился недостаток знаний.

Развить познавательную самостоятельность студенту поможет использование при подготовке к зачету, помимо учебника, и других источников знаний.

На зачет выносятся материал, составляющий **основную теоретическую часть** данного зачетного раздела.

Вопросы к зачету по дисциплине «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА»

1. Понятие категории туризма и его определение.
2. Виды и формы туризма.
3. Классификация туристов.
4. Туристское предложение и его организационные звенья.
5. Система туризма, ее внутренние и внешние взаимосвязи.
6. Структура и уровни управления туризмом.
7. Формы организации и разделения труда в туристской фирме.
8. Проектирование организационных структур.
9. Функции менеджмента туризма: сущность, взаимосвязь и характеристика.
10. Принципы менеджмента туризма и их классификация.
11. Методы менеджмента, их классификация.
12. Организационно-административные и экономические методы управления, их характеристика.
13. Социально-психологические методы управления и самоуправление.
14. Стиль руководства туристской фирмой.
15. Требования к менеджеру.
16. Власть и личное влияние менеджера.
17. Авторитет менеджера.
18. Управленческие решения, их содержание и виды.
19. Процесс принятия решений.
20. Методы принятия решений.
21. Индивидуальные стили принятия решений.
22. Условия эффективности управленческих решений.
23. Организация и контроль исполнения решений.

24. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.
25. Работа отдела кадров туристской фирмы.
26. Планирование потребности в персонале.
27. Подбор персонала, оценка деловых качеств и прием на работу.
28. Текучесть кадров, профессиональная подготовка и повышение квалификации персонала.
29. Содержание и особенности управленческого труда в туризме.
30. Основные направления рациональной организации труда.
31. Экономическая состоятельность в управлении трудовыми процессами.
32. Культура управленческого труда.
33. Сущность и значение делового общения в управлении туристской фирмой.
34. Организация делового общения и его формы. Подведение итогов делового общения.
35. Организация и проведение деловых совещаний и условия обеспечения их эффективности.
36. Подготовка и проведение деловых переговоров, условия их эффективности.
37. Конфликты: природа их возникновения и типы.
38. Причины конфликтов и методы их разрешения.
39. Природа и причины возникновения стрессов.
40. Понятие эффективности менеджмента туризма.
41. Понятие экономической эффективности менеджмента туризма и определение издержек туризма, их измерение.
42. Понятие социальной эффективности менеджмента туризма и анализ ее составляющих.

4. ГОТОВИМСЯ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА»

(специальность 1-23 01 12-04 Музейное дело и охрана историко-культурного наследия (культурное наследие и туризм))

Выпускники университета специальности 1-23 01 12-04 Музейное дело и охрана историко-культурного наследия (культурное наследие и туризм) должны уметь самостоятельно применять теоретические знания, овладевать навыками и умениями самообразования в сфере менеджмента туризма и стремиться к продолжению своего образования. С целью проверки и оценки учебной работы студентов данной специальности, Менеджмент туризма», полноты и степени усвоения знаний дисциплины «Менеджмент туризма» и умения приме-

нять эти знания при решении практических задач в объеме требований учебной программы проводится **экзамен**.

Большое значение имеет доэкзаменационный авторитет студента: активность на занятиях, сотрудничество во время изучения предмета, его желание разобраться в содержании дисциплины будут учтены при сдаче экзамена.

Рекомендуем Вам:

- Заранее ***создать план своей работы*** во время сессии. Продуктивно человек может заниматься до 8-10 часов в сутки.
- Подготовка к экзамену будет более эффективной, если ***сначала просмотреть весь материал, а затем начать детальную проработку***.
- Для лучшего запоминания материала желательно ***повторить его не менее 4-х раз***. Каждый повтор представляет собой определенный этап в усвоении материала:
 - общая ориентировка в содержании конспекта лекций или разделов учебника;
 - выявление основных идей лекции и их взаимосвязи;
 - повторение наиболее существенных фактов;
 - составление плана лекции или вопроса и дальнейшее повторение материала по нему.
- Очень помогает ***составление различных схем, сводных таблиц, графиков***, которые позволяют наглядно объединить различные разделы курса и обобщить их.
- Даже при остром дефиците времени по каждому курсу необходимо ***знать основные понятия и положения***.
- При повторении материала достаточно ***использовать один или два учебника и конспект***.
- При запоминании ***активное повторение*** наиболее эффективно, т.е. после прочтения материала его целесообразно пересказывать по памяти.
- По ходу повторения материала полезно ***основные формулы, определения и формулировки выписать***, а потом вычеркивать по мере их запоминания.
- Непосредственно ***перед экзаменом повторять только ведущие идеи и самые важные формулировки***.

***Вопросы к экзамену по дисциплине
«МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА»***

1. Понятие «туризм» и его определение.
2. Виды и формы туризма.
3. Классификация туристов.
4. Туристское предложение и его организационные звенья.
5. Условия и предпосылки возникновения менеджмента туризма.
6. Характеристика различных периодов развития менеджмента туризма.
7. Период систематизации менеджмента туризма и распада централизованной системы управления туризмом.
8. Система туризма как объект управления и ее составляющие.
9. Туристские регионы и их характеристика.
10. Туристские организации. Туристские предприятия.
11. Понятие структуры и уровней управления туризмом.
12. Формы организации и разделения труда в туристской фирме.
13. Проектирование организационных структур.
14. Сущность, взаимосвязь и характеристика функций менеджмента туризма.
15. Принципы менеджмента туризма и их классификация.
16. Методы менеджмента и их классификация.
17. Характеристика организационно-административных и экономических методов управления.
18. Социально-психологические методы управления и самоуправление.
19. Стили руководства и их характеристика.
20. Управленческая решетка.
21. Элементы управления (поведенческие факторы).
22. Требования к менеджеру.
23. Власть и личное влияние менеджера. Авторитет менеджера.
24. Управленческие решения, их содержание и виды.
25. Процесс принятия решений.
26. Методы принятия решений.
27. Индивидуальные стили принятия решений.
28. Условия эффективности управленческих решений.
29. Организация и контроль исполнения решений.
30. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.
31. Работа отдела кадров туристской фирмы.
32. Планирование потребности в персонале.
33. Подбор персонала, оценка деловых качеств и прием на работу.
34. Текучесть кадров, профессиональная подготовка и повышение квалификации персонала.
35. Содержание и особенности управленческого труда в туризме.
36. Основные направления рациональной организации труда.

37. Экономическая состязательность в управлении трудовыми процессами.
38. Культура управленческого труда.
39. Сущность и значение делового общения в управлении туристской фирмой.
40. Организация делового общения и его формы. Подведение итогов делового общения.
41. Деловые совещания, их задачи и классификация.
42. Организация и проведение деловых совещаний.
43. Условия обеспечения эффективности деловых совещаний.
44. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
45. Решение проблемы и завершение переговоров.
46. Анализ результатов деловых переговоров и обеспечения условий их эффективности.
47. Характеристика типов конфликтов и природы их возникновения.
48. Анализ причин возникновения конфликтов и методы разрешения конфликтов.
49. Природа и причины возникновения стрессов.
50. Понятие эффективности менеджмента туризма.
51. Определение издержек туризма и измерение экономической эффективности менеджмента туризма.
52. Понятие социальной эффективности менеджмента туризма и анализ ее составляющих.

5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С НЕЙ

Основная литература

Кабушкин, Н. И. Менеджмент туризма : учеб. для студ. спец. "Экономика и управление социально-культурной сферой" высш. учеб. заведений / Н. И. Кабушкин. – 4-е изд., стер. – Минск : Новое знание, 2004. – 408 с.

Моисеева, Н. К. Стратегическое управление туристской фирмой: учеб. для студ. высш. учеб. заведений, обуч. по спец. "Менеджмент" / Н. К. Моисеева; Российская международная академия туризма. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 208 с.

Квартальнов, В. А. Туризм : учеб. для образоват. учреждений туристского профиля / В. А. Квартальное; Российская международная академия туризма. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 320 с.

Квартальнов, В. А. Стратегический менеджмент в туризме: Современный опыт управления: Монография / В. А. Квартальное; рос. междунар. академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 496 с.

Туризм и отраслевые системы: Учебник для студ. вузов туристского профиля / И. В. Зорин [и др.]; Междунар. кафедра ЮНЕСКО

по культурн. туризму в целях мира и развития. Российская междунар. академия туризма. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 272 с.

Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности : учеб. для студ. высш. учеб. заведений туристского профиля / И. В. Зорин [и др.]; Междунар. каф. ЮНЕСКО по культурному туризму. Рос. междунар. академия туризма. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 288 с.

Основы менеджмента в спорте и туризме: учебник для образоват. учреждений: В 2-х т. Т. 1: Организационные основы / В. И. Жолдак, В. А. Квартальное; Рос. междунар. академия туризма. – М. : Советский спорт, 2001. – 288 с.

Жолдак, В. И. Основы менеджмента в спорте и туризме: Учебник для образоват. учреждений: В 2-х т. Т.2: Социально-педагогические основы / В. И. Жолдак, В. А. Квартальное; Рос. междунар. академия туризма. – М. : Советский спорт, 2002. – 184 с.

Менеджмент туризма. Основы менеджмента : учебник для студ. вузов туристского профиля / Л. И. Лукичева [и др.]; Междунар. каф. ЮНЕСКО по культурному туризму. Российская междунар. академия туризма. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 352 с.

Туроперейтинг: стратегия и финансы : учебник для студ. вузов туристского профиля / Е. Н. Ильина; Е. Н. Ильина; Рос. междунар. академия туризма. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 192 с.

Жукова, М. А. Индустрия туризма: менеджмент организации / М. А. Жукова; М. А. Жукова. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 200 с.

Менеджмент туризма : Туризм как объект управления : учебник для студ. вузов туристского профиля / Н. И. Волошин [и др.]; Междунар. кафедра ЮНЕСКО по культурному туризму; Российская междунар. академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 302 с.

Зайцева, П. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. для студ. высш. учеб. заведений, обуч. по спец. 230500 "Соц.-культурный сервис и туризм" / Н. А. Зайцева. – М. : Академия, 2003. – 224 с.

География международного туризма : пособие для студ. фак. междунар. отношений спец. Е 25 01 06 "Менеджмент" спец. Е 25 01 06 10 "Менеджмент в сфере междунар. туризма": В 2-х ч. 4.2 / Л. М. Гайдукевич [и др.]. – Мн. : БГУ, 2003. – 217 с. – Библиогр. : С. 204–206.

Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учебное пособие] : для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2007. – 512 с.

Голова, О. Б. Менеджмент туризма: практический курс: учебно-методическое пособие / О. Б. Голова. – Москва : Финансы и статистика, 2007. – 222 с.

Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пособие для использования в учеб. процессе по спец. "Менеджмент организации" / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. – 3-е изд., испр. – Москва : КНОРУС, 2007. – 200 с.

Бочарников, В. Н. Информационные технологии в туризме: учебное пособие / В. Н. Бочарников, Е. Г. Лаврушина, Я. Ю. Блиновская; РАО; Московский психолого-социальный ин-т. – Москва : Флинта : МПСИ, 2008. – 357 с.

Зайцева, Н. А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. А. Зайцева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ФОРУМ, 2011. – 168 с.

Быстров, С. А. Туризм: макроэкономика и микроэкономика: [учеб. пособие для вузов] / С. А., Быстрое, М. Г. Воронцова. – Москва; Санкт-Петербург : Герда, 2008. – 464 с.

Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие для использования в учеб. процессе по спец. "Менеджмент организации" / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. – 5-е изд., стер. – Москва : КНОРУС, 2011. – 200 с.

Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие для студ. вузов, обучающихся по спец. 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2011 – 447 с.

Покровский, Н. Е. Туризм: от социальной теории к практике управления : учеб. пособие по дисциплинам спец. для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по напр. (спец.) "Социология", "Социально-культурный сервис и туризм", "Менеджмент", "Менеджмент в социальной сфере", "Государственное и муниципальное управление", "Социальная антропология" / Н. Е. Покровский, Т. И. Черняева. – Изд. 2-е, испр. и доп. – Москва : Логос, 2009. – 400 с.

Дополнительная литература

Менеджмент туризма : Туризм как вид деятельности М.: Финансы и статистика, 2001.

Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой. М.: Финансы и статистика, 2001.

Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов Особенности стратегического управления туристской фирмой / Анна Владимировна; А. В. Лукьяненко // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. – 2009. – № 3. – С. 157–159.

Ответственная часть подготовки к семинарскому занятию, написанию сообщения, доклада и реферата – это **изучение литературы**. К тому же это очень трудоемкая работа. Она, как правило, сопровождается записями в той или иной форме. Следует иметь в виду, что существует несколько **форм ведения записей**:

План (простой или развер-	аннотации,
нутый),	резюме,
выписки,	конспект (текстуальный и
тезисы,	тематический).

План – это наиболее краткая форма записи прочитанного. Перечень вопросов, рассматриваемых в книге, статье. План раскрывает логику автора, способствует лучшей ориентации в содержании данного произведения. План может составляться либо по ходу чтения материала, либо после полного прочтения. В этом случае получается последовательным и стройным, кратким. Форма плана не исключает цитирования отдельных мест, обобщения более поздних материалов.

Выписка – это либо цитаты, то есть дословное изложение того или иного материала из источника, необходимые студенту для изложения в реферате, либо краткое, близкое к дословному изложение мест из источника, данное в понимании студента. Выписки лучше делать на отдельных листах или на карточках. Достоинством выписок является точность воспроизведения авторского текста, накопление фактического материала, а также удобство их использования при компоновке доклада, реферата. Выделяя при составлении выписок из прочитанного текста самое главное и существенное, можно глубже понять читаемый текст. Составление выписок не только не отнимает у студента время, но, напротив, экономит его, сокращая его на неоднократное возвращение к данному источнику при написании текста реферата, доклада. Каждую выписку обязательно следует снабжать ссылкой на источник с указанием соответствующей страницы.

Тезисы – это сжатое изложение основных мыслей и положений прочитанного материала. Их особенность – утвердительный характер. Другими словами, для автора этих тезисов данные умозаключения носят недискуссионный позитивный характер.

Аннотация – очень краткое изложение содержания прочитанной работы. Составляется после полного прочтения и глубокого осмысливания изучаемого произведения.

Резюме – краткая оценка прочитанного произведения. Отражает наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Конспект – это краткая схематическая запись основного содержания учебной или научной работы. Целью конспектирования яв-

ляется не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Поэтому хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью. Особенно четко это проявляется при конспектировании работ в электронной форме. Чтобы полностью скопировать работу, достаточно нажать кнопку «печатать», но считаться конспектом такое ее воспроизведение не будет.

Обычно конспект составляется в два этапа. На первом следует прочитать произведение и сделать пометки на полях, выделяя таким образом наиболее важные мысли. На втором этапе, опираясь на сделанные пометки, кратко, своими словами записывается содержание прочитанного. Желательно использование логических схем, делающих наглядным ход мысли конспектируемого автора. Например, если рассуждения автора представляют достаточно сложную и длинную цепочку, то в конспекте может появиться запись: «Из А следует В, а из В – С, следовательно, С является прямым следствием А». Наиболее важные положения изучаемой работы (определения, выводы и т.д.) лучше записать в форме точных цитат (в кавычках, с точным указанием страницы источника).

Целесообразно составлять конспект после полного прочтения изучаемого материала. Конспект может включать тезисы, краткие записи не только тех или иных положений и выводов, но и доказательств, фактического материала, а также выписки, дословные цитаты, различные примеры, цифровой материал, таблицы, схемы, взятые из конспектируемого источника. При оформлении конспекта необходимо указать фамилию автора изучаемого материала, полное название работы, место и год ее издания. Полезно отмечать и страницы изучаемой работы.

В конспекте надо выделять отдельные места текста в зависимости от их значимости (подчеркивания цветными маркерами, замечания на полях). Для записей всех форм целесообразно, в соответствии с планом доклада, реферата, завести папки или большие конверты, в которые раскладываются записи по обработанным источникам.

При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться выразить свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживается автор и почему.

Конспект может быть текстуальным и тематическим. **Текстуальный конспект** посвящен определенному произведению. В нем сохраняется логика и структура изучаемого текста, запись идет в соответствии с расположением материала в изучаемой работе. **Тематический конспект** посвящен конкретной теме, следовательно, несколькими произведениям. В нем за основу берется не план работы, а содержание темы, проблемы, изучаемые студентом.

Конспектирование способствует глубокому пониманию и прочному усвоению изучаемого материала, помогает вырабатывать навыки правильного изложения в письменной форме важнейших теоретических и практических вопросов, умение четко их формулировать, ясно излагать своими словами.

6. ТЕСТЫ

Тема «Туризм как объект управления. Туристские регионы, организации и предприятия»

Укажите 4 элемента управления туризмом:

- цель управления;
- способ достижения цели;
- объект управления;
- субъект управления;
- пути управления.

Процесс управления туризмом включает следующие 4 элемента:

- сбор информации;
- переработка информации;
- передача информации;
- анализ информации;
- дифференциацию информации.

Укажите особенности туризма как объекта управления, которые следует учитывать при решении задач менеджмента:

- комплексность туристских услуг;
- специфика туристского продукта, его неотделимость от объекта формирования;
- сильное воздействие на конечные результаты со стороны заинтересованной клиентуры;
- тесное сотрудничество с кредиторами, политическими структурами, туристами и поставщиками;
- все ответы верны.

Укажите три характерные черты управления туристическим предприятием:

- при планировании надо исходить из нужд, потребностей и желания конечных потребителей;
- первичность туристской услуги;
- гораздо большее значение, чем в других отраслях, имеет маркетинг;
- туристская услуга уникальна.

Укажите 2 причины отличия рынка услуг от рынка товаров:

- услуга не существует до ее предоставления;
- предоставление услуг требует специальных знаний и мастерства;
- услуги сохраняемы и осязаемы, имеют материальную форму.

Укажите 4 общие характерные черты услуг:

- неосвязаемость;
- неразрывность производства и потребления;
- изменчивость качества;
- неспособность к хранению;
- способность к самовоспроизводству.

По каким 3 признакам в менеджменте туризма следует классифицировать туристов?

- в зависимости от их активности;
- в зависимости от стиля жизни;
- в зависимости от возраста;
- в зависимости от места жительства;
- в зависимости от профессии.

В менеджменте туризма среди туристов по их активности во время отдыха выделяют 4 из указанных групп. Какие?

- любители беспокойного отдыха;
- любители удовольствий;
- любители активного отдыха;
- любители спортивного отдыха;
- любители острых ощущений.

В менеджменте туризма в зависимости от стиля жизни выделяют 4 из указанных групп туристов. Какие?

- любители наслаждений;
- тенденциозные туристы;
- семейные туристы;
- всецело отдыхающие;
- претенциозные туристы.

В системе управления туризмом можно выделить 4 из указанных видов туризма. Какие?

- туризм с целью отдыха;
- туризм с целью изучения культуры;
- индивидуальный туризм;
- спортивный туризм;
- экономический и политический туризм.

В менеджменте туризма формы туризма обычно выделяют в зависимости от 4-х из указанных критериев:

- социального положения туристов;
- от организации туризма;
- от длительности пребывания;
- от возраста путешествующих;
- от транспортных средств.

Укажите две составляющие туристской супраструктуры:

- гостиничные предприятия;
- предприятия питания;
- транспортные средства;
- курортные учреждения;
- развлекательные учреждения.

Укажите организационные звенья туристской отрасли:

- туристские регионы;
- туристские предприятия;
- туристские организации;
- туристское снаряжение;
- туристские ваучеры.

Что понимается под предметом управления туризмом?

- социально-экономические отношения в туристской индустрии, направленные на организацию массового отдыха людей, путешествий, развлечений;
- управленческие решения, которые реализуются как информационные связи при организации производства и управления им;
- совокупность отношений, явлений, происходящих в турфирме;
- все то, что становится для туристов целью путешествия.

Укажите важную особенность туризма как объекта управления:

- тесное сотрудничество с политическими, финансовыми и др. структурами;
- взаимодействие с внешней средой, людьми, природой;
- неотделимость туристского продукта от объекта его формирования;
- комплексность туристских услуг.

Чем можно объяснить большое распространение консьюмеризма?

- разработкой выгодного пути доведения товара до потребителя;
- необходимостью защиты потребителей и окружающей среды;
- необходимостью установления контактов с клиентами;
- возникновением маркетинга в туризме.

Тема «Система и структура управления туризмом»

Укажите две подсистемы системы туризма:

- субъект туризма;
- объект туризма;
- сфера туризма;
- экономика туризма;
- организация туризма.

Объект туризма – это то, что...

- может стать для туриста целью путешествия;
- может стать для туриста способом путешествия;
- может стать для туриста средством путешествия.

Туризм – это:

- открытая система;
- закрытая система.

Укажите 3 направления политики пассажирских перевозок:

- политика путей сообщения;
- политика транспортных средств;
- политика тарифов;
- политика устранения вредных для природы последствий;
- политика определения маршрутов.

К объектам управления туризмом относятся:

- туристский регион;
- туристское предприятие;
- туристская организация;
- тур;
- туристское снаряжение.

Укажите наиболее точно сформулированную стратегическую цель всего региона как конкурентной единицы туризма:

- обеспечение конкурентоспособности на длительный период;
- обеспечение конкурентоспособности на определенное время;
- обеспечение конкурентоспособности на определенное время;
- постоянное обеспечение конкурентоспособности;
- периодическое обеспечение конкурентоспособности.

Туристскую организацию можно определить как...

- особый вид организационной структуры управления, которая берет на себя функцию координатора в туристском регионе;
- структура, которая комбинирует свои собственные и чужие услуги в новый самостоятельный туристский продукт.

Туроператор – это:

- туристское предприятие, которое комбинирует свои собственные и чужие услуги в новый самостоятельный туристский продукт;
- предприятие, которое в своей основной и дополнительной деятельности выступают как посредники.

Паушальный тур – это:

- комплексный серийный тур;
- специальный тур;
- дополнительный тур;
- основной тур.

На какие два признака тура указывает термин "паушальный"?

- тур комплексный, представляющий собой пакет из нескольких услуг, продающийся за общую стоимость;
- тур является серийным, готовым и самостоятельным продуктом;
- тур, включающий несколько услуг, каждая из которых продается по своей стоимости;
- тур специальный, представляющий собой оригинальную услугу и продающуюся по ее стоимости.

По каким признакам можно классифицировать туроператоров, работающих на туристском рынке?

- по их размерам;
- по региону деятельности;
- по экономическим целям;
- по ширине и глубине программы;
- по стоимости тура.

Какие цели прежде всего ставят перед собой туристские предприятия?

- получение постоянной и большой прибыли;
- организационные цели;
- воспитательные цели.

Какие предприятия входят в группу "черного туризма"?

- занимаются туристской деятельностью постоянно;
- занимаются туристской деятельностью по обстоятельствам.

Турпосредник – это:

- все предприятия и учреждения, которые в своей основной и дополнительной деятельности выступают как посредники;
- все предприятия и учреждения, которые в своей основной деятельности выступают как посредники;
- все предприятия и учреждения, которые в своей дополнительной деятельности выступают как посредники.

Турбюро – это:

- это предприятие, основная деятельность которого заключена в посреднические туруслуг;
- это предприятие, дополнительная деятельность которого заключена в посреднических туруслугах;
- это предприятие, основная и дополнительная деятельность которого заключена в посреднических туруслугах.

Укажите посредников, не имеющих правового и экономического статуса:

- отделы по бронированию;
- турбюро, принадлежащие туроператорам;
- лицензионные турбюро;
- филиалы;
- турбюро, созданные на основе франчайзинга.

Укажите системы общественного окружения туризма:

- экономика;
- экология;
- технологии;
- политика;
- социальная система.

Тремя факторами положительного влияния экономики на туризм являются:

- рост реального дохода;
- более равномерное распределение дохода;
- стабильное положение валюты;
- рост номинального дохода;
- перераспределение дохода.

Укажите 4 экономические функции туризма

- контрольная функция;
- функция обеспечения занятости населения;
- функция создания дохода;
- функция сглаживания экономического развития регионов;
- функция нивелирования платежного баланса.

Для управления туристскими потоками с целью сохранения экологического равновесия используется инструментарий:

- визитного менеджмента;
- экономического менеджмента;
- организационного менеджмента;
- стратегического менеджмента;
- инновационного менеджмента.

В процессе освоения определенного региона туристами в контакт вступают различные культуры. Какие?

- культура региона, откуда приезжают туристы;
- культура отдыха;
- культура местных жителей;
- культура обслуживания;
- культура быта.

Связь между политикой и туризмом заключается в том, что (дайте 1 из предложенных ответов):

- государство управляет туризмом;
- туристская активность требует вмешательства государства;
- все верно.

В управленческой структуре управления туристской организации выделяют:

- стремление к интернационализации связей;
- звенья (отделы);
- уровни (ступени) управления;
- связи;
- открытость.

Виды разделения труда в туризме

- горизонтальное;
- функциональное;
- разделение по отраслевому признаку;
- классификационное;
- вертикальное.

Укажите виды взаимоотношений в трудовом коллективе:

- формальные;
- неформальные;
- текущие;
- итоговые;
- предварительные;

Какие признаки характеризуют неформальные группы?

- социальный контроль;
- сопротивление переменам;
- неформальные лидеры;
- обозримость перемен;
- стремление к элитарности.

Из скольких этапов состоит процесс проектирования организационной структуры туристского предприятия?

- трех;
- двух;

- семи;
- девяти;
- пяти.

Укажите возможные направления государственной политики в области туризма:

- выделение экономических и общественно-политических условий, необходимых для развития туризма;
- повышение конкурентоспособности и мощности туристской экономики;
- создание предпосылок все большего участия населения в туризме;
- расширение сотрудничества в сфере международного туризма;
- нет верных ответов.

Тема «Функции, принципы и методы менеджмента туризма»

Какие принципы относятся к общим принципам управления в туризм?

- принцип применимости;
- принцип историчности;
- принцип многофункциональности;
- принцип интеграции;
- принцип либеральности.

Назовите функции управления:

- планирование;
- организация;
- мотивация;
- контроль;
- наблюдение.

Функции управления включают:

- организацию;
- мотивацию;
- контроль;
- планирование;
- установление стандартов качества.

Политика туристской фирмы включает:

- цели и нормы отношений;
- организационное единство;
- учет противостояния;
- прямой эффект;
- косвенный эффект.

Типы планирования и являются общими или бизнес планом функционирования организации

- стратегическое;
- тактическое;
- организация;
- операционное;
- количественных переменных.

Виды планирования

- бюджетный;
- моделирование;
- анализ окупаемости;
- оперативное исследование;
- метод неопределенности.

Важные факторы, определяющие нормы управляемости

- время и частота;
- объем и масштаб;
- количество и ассортимент;
- аргументированность и наглядность;
- индивидуализм и коллективизм.

Укажите основные 5 группы мотивации путешествий:

- физическая, психологическая, межличностная, культурная, престижа;
- идеологическая, структурная, динамичная, развития, статусная;
- креативная, практическая, духовная, стратегическая, оперативная;
- внутренняя, вербальная, направленная, базовая, информационная.
- внешняя, познавательная, формальная, целевая, осознанная

Что положено в основу основных требований-критериев систем контроля?

- эффективность контроля;
- эффект влияния на людей;
- выполнение задач контроля;
- соответствие прогнозным показателям;
- стимулирование инициативы.

Виды контроля:

- предварительный;
- стратегический;
- текущий;
- операционный;
- заключительный.

Разновидности предварительного контроля:

- целевой;
- рациональный;
- стратегический;
- терапевтический;
- диагностический.

По каким основным критериям оценивают менеджеров любого уровня?

- предприимчивости;
- находчивости;
- эффективности;
- результативности;
- деловитости.

Общие принципы управления

- применимости, системности, многофункциональности, интеграции, ориентации на ценности;
- эффективности, находчивости, предприимчивости, деловитости, результативности;
- авторитетности, системности, точности, важности, обстоятельности;
- применимости, системности, многофункциональности, интеграции, ориентации на ценности;
- доступности, ясности, четкости, логичности, функциональности.

Частные принципы управления:

- сочетания централизации и децентрализации в управлении, единоначалия и коллегиальности, плановости, сочетания прав, обязанностей и ответственности, частной автономии и свободы;
- иерархичности и обратной связи, мотивации, демократизации, государственной законности, органической целостности объекта и субъекта управления, устойчивости и мобильности системы управления;
- эффективности, находчивости, предприимчивости, деловитости, результативности;
- авторитетности, системности, точности, важности, обстоятельности;
- применимости, системности, многофункциональности, интеграции, ориентации на ценности.

Назовите критерии классификации методов управления:

- наполненность;
- направленность;

- содержание;
- эффективность;
- форма организации.

Виды методов управления:

- организационно-административные
- социологические
- экономические
- контролирующие
- социально-психологические

Формы проявления организационно-административных методов:

- обязательное предписание;
- самоуправление;
- делегирование полномочий;
- согласительные методы;
- рекомендации, пожелания.

Через какие элементы может быть представлена система организационно-административных методов?

- воздействие на структуру управления;
- воздействие на процесс управления;
- воздействие на масштаб управления
- воздействие на культуру управления;
- воздействие на частоту управления.

Типы подчинения при административном воздействии:

- ассоциативное;
- практическое;
- вынужденное и внешне навязанное;
- пассивное;
- осознанное, внутренне обоснованное.

Какие методы применяются для решения экономических задач:

- экономико-математические методы;
- стратегические;
- наблюдения;
- целевые;
- третьего лишнего.

От чего зависит успешность в работе руководителя:

- от умения работать с людьми;
- от профессиональных знаний;
- инициативности;
- находчивости;
- воодушевления.

За счет каких приемов расширяется самоуправление туристических фирм?

- самостоятельности;
- бригадных методов работы;
- соревновательности;
- адаптации;
- внушения.

Основные формы производственной демократии:

- соучастие в управлении;
- соуправление;
- внутренний (рабочий) контроль;
- самоуправление;
- внимательности.

***Тема «Стиль руководства туристской фирмой
и авторитет менеджера»***

Основными элементами фирменного стиля являются:

- товарный знак;
- логотип;
- слоган;
- фирменный комплект;
- фирменный вымпел.

Фирменный блок – это:

- сочетание нескольких элементов фирменного стиля;
- комплект продукции фирмы;
- комплект услуг турфирмы;
- сочетание нескольких элементов рекламной деятельности.

Центральным элементом фирменного стиля является:

- товарный знак;
- фирменный лозунг;
- фирменный цвет;
- фирменный комплект цветов;
- фирменные константы.

Относится ли товарный знак к объектам интеллектуальной собственности?

- да;
- нет.

Право на товарный знак...

- охраняется государством;
- не охраняется государством;

- удостоверяется свидетельством;
- удостоверяется печатью;
- удостоверяется дипломом.

Исключительное право на применение товарного знака владельцем...

- закреплено законодательно;
- закреплено решением местной власти;
- закреплено ВТО.

Основные функции менеджера:

- принимать и реализовывать управленческие решения;
- информационная роль;
- руководитель;
- практик;
- идеолог.

Основные требования к менеджеру:

- здравый смысл и знание дела;
- оптимизм;
- уверенность в своих силах и умение доводить начатое до конца;
- радушие;
- высокий общий уровень развития.

Потенциальные ограничения в деятельности руководителя:

- неумение управлять собой, влиять на людей и решать проблемы, заторможенное личное развитие, размытые личные цели неясные личные цели;
- отсутствие творчества в работе, непонимание специфики управленческого труда, низкие организаторские способности, неумение обучать и формировать коллектив;
- пессимизм;
- апатия, эмоциональное выгорание;
- диктат.

Сколько этапов проходит трудовой коллектив в своем развитии?

- пять;
- семь;
- три;
- восемь;
- девять.

Сколько выделяют разновидностей власти?

- пять;
- семь;
- девять;
- двенадцать;
- три.

Основные формы власти:

- утилитарная власть;
- продуктивная власть;
- авторитарно-нормативная власть;
- структурная власть;
- объединенная власть.

Укажите более мягкое воздействие на подчиненных:

- заражение;
- влияние;
- просьба;
- подкуп;
- угнетение.

Эмоциональные средства влияния на подчиненных:

- заражение;
- влияние;
- подражание;
- внушение;
- приказ.

Что входит в группу рассудочного влияния на коллектив?

- внушение и убеждения;
- угроза;
- подражание и заражение;
- подкуп и просьба;
- приказ.

Что не относится к способам положительного воздействия на подчиненных?

- подавление собеседника выдержкой и спокойствием;
- концентрированное внимание на одном из подчиненных, авансированной похвалой;
- радушие и оптимизм;
- «насилием» над собственным мнением, «постановкой себя на место другого»;
- неожиданное решение.

Статусы авторитета:

- официальный авторитет;
- реальный авторитет;
- рациональный авторитет;
- групповой авторитет;
- криминальный авторитет.

Назовите пять разновидностей псевдоавторитета:

- усиления, приближения, недоверия, подчиненности, исполнительности;
- расстояния, доброты, педантизма, чванства, подавления;
- балансирования, неопределенности, иррациональности, воодушевления, предвзятости;
- снобизма, скромности, службизма, практичности, доверительности;
- критичности, внушаемости, подражаемости, релаксии, адаптации.

Основные функции менеджера:

- принимать и реализовывать управленческие решения;
- информационная роль;
- руководитель;
- практик;
- идеолог.

Основные требования к менеджеру:

- здравый смысл и знание дела;
- оптимизм;
- уверенность в своих силах и умение доводить начатое до конца;
- радушие;
- высокий общий уровень развития.

Потенциальные ограничения в деятельности руководителя:

- неумение управлять собой, влиять на людей и решать проблемы, заторможенное личное развитие, размытые личные цели неясные личные цели;
- отсутствие творчества в работе, непонимание специфики управленческого труда, низкие организаторские способности, неумение обучать и формировать коллектив;
- пессимизм;
- апатия, эмоциональное выгорание;
- диктат.

Сколько этапов проходит трудовой коллектив в своем развитии?

- пять;
- семь;
- три;
- восемь;
- девять.

Сколько выделяют разновидностей власти?

- пять;
- семь;

- девять;
- двенадцать;
- три.

Основные формы власти:

- утилитарная власть;
- продуктивная власть;
- авторитарно-нормативная власть;
- структурная власть;
- объединенная власть.

Эмоциональные средства влияния на подчиненных:

- заражение;
- влияние;
- подражание;
- внушение;
- приказ.

Что входит в группу рассудочного влияния на коллектив?

- внушение и убеждения;
- угроза;
- подражание и заражение;
- подкуп и просьба;
- приказ.

Что не относится к способам положительного воздействия на подчиненных?

- подавление собеседника выдержкой и спокойствием;
- концентрированное внимание на одном из подчиненных, авансированной похвалой;
- радушие и оптимизм;
- «насилием» над собственным мнением, «постановкой себя на место другого»;
- неожиданное решение.

Статусы авторитета:

- официальный авторитет;
- реальный авторитет;
- рациональный авторитет;
- групповой авторитет;
- криминальный авторитет.

Назовите пять разновидностей псевдоавторитета:

- усиления, приближения, недоверия, подчиненности, исполнительности;
- расстояния, доброты, педантизма, чванства, подавления;
- балансирования, неопределенности, иррациональности, воодушевления, предвзятости;

- снобизма, скромности, службизма, практичности, доверительности;
- критичности, внушаемости, подражаемости, релаксии, адаптации.

Тема «Управленческие решения»

По сроку действия управленческие решения делятся на:

- долгосрочные;
- одноразовые;
- повторяющиеся;
- среднесрочные;
- долгосрочные.

По частоте принятия управленческие решения делятся на:

- долгосрочные;
- одноразовые;
- повторяющиеся;
- среднесрочные;
- долгосрочные.

По сроку действия управленческие решения делятся на:

- общие;
- единоличные;
- сложные;
- контурные;
- узкоспециализированные.

По форме подготовке управленческие решения делятся на

- групповые;
- единоличные;
- сложные;
- коллективные;
- узкоспециализированные.

Укажите 4 стадии процесса принятия решений:

- выработка и постановка цели;
- изучение проблемы;
- планирование;
- рассмотрение вариантов решений;
- выбор и окончательное формулирование решения.

Укажите четыре основные положения, характеризующие сущностно-классического подхода к принятию решений:

- определение проблемы;
- принятие решения;

- реализация решения;
- контроль за исполнением;
- создание проблемной ситуации.

Укажите две характеристики сущности процесса определения проблемы:

- обнаружение проблемы;
- оценка проблемы;
- создание проблемы;
- ликвидация проблемы;
- изменение проблемы.

По сложности управленческие решения делятся на:

- простые;
- единоличные;
- сложные;
- коллективные;
- узкоспециализированные.

По жесткости регламентации управленческие решения делятся на:

- контурные;
- единоличные;
- структурированные;
- алгометрические;
- узкоспециализированные.

Сколько этапов включает в себя классический подход к принятию управленческого решения:

- пять;
- четыре;
- семь;
- девять;
- двенадцать.

Назовите методы управленческих решений:

- неформальные;
- экспертные;
- коллективные;
- количественные;
- вероятностные.

Назовите разновидности личностных профилей решений:

- решения уравновешенного типа;
- импульсивные решения;
- инертные решения;
- рискованные решения;
- решения осторожного типа.

Каким факторам должно отвечать управленческое решение, чтобы оно было эффективным?

- иерархия в принятии решения;
- использование межфункциональных групп;
- использование горизонтальных связей;
- централизация руководства;
- быть многосвязным.

Укажите часто встречающиеся в организациях коммуникации

- цепочная;
- многосвязная;
- звездная;
- иерархическая;
- целевая.

Основные разновидности контроля:

- предварительный;
- сравнительный;
- текущий;
- капитальный;
- последующий.

Тема «Управление персоналом туристской фирмы»

Укажите два основных подхода к принятию решений:

- индивидуальный;
- групповой;
- коллективный;
- массовый;
- частный.

Выберите из нижеприведенных вопросов четыре, на которые следует ответить в процессе принятия решений:

- что делать?
- Как делать?
- Кому поручить работу?
- Для кого делать?
- Почему делать?

Укажите коллективные формы групповой работы при обсуждении и принятии решений:

- совещания;
- заседания;
- работа в комиссии;
- подготовка доклада;
- проведение политинформации.

Тема « Управление процессом труда в туризме»

Является ли управленческий труд неотъемлемой частью труда совокупного рабочего?

- да;
- нет.

Укажите 4 из названных принципов, лежащих в основе рациональной организации управленческого труда:

- комплексность;
- системность;
- регламентация;
- специализация;
- мобильность.

Укажите 4 из указанных направления деятельности менеджеров в сфере департаментализации:

- функциональная департаментализация;
- департаментализация по продукту и по потребителям;
- департаментализация по времени;
- департаментализация по географическому положению;
- департаментализация по возрасту.

Что демонстрирует показатель емкости туристского рынка?

- потенциальный объем реализуемых туристских услуг в течение определенного промежутка времени;
- количество покупателей и продавцов на рынке;
- количество услуг на рынке;
- количество турфирм на рынке.

Укажите правильное определение емкости рынка:

- потенциальный объем услуг, реализуемый на туристском рынке в течение определенного промежутка времени;
- объем услуг, реализуемый на туристском рынке;
- потенциальный объем услуг на туристском рынке;
- объем услуг, реализуемый на туристском рынке в течение определенного промежутка времени;
- объем услуг, реализуемый на туристском рынке в определенное время.

Следует ли работать на рынке, емкость которого незначительна по сравнению с возможностями турпредприятия?

- да;
- нет.

Всегда ли наибольшая емкость рынка означает наилучшие возможности для его освоения?

- всегда;
- не всегда.

Влияет ли доля фирмы на рынке на норму получаемой прибыли?

- да;
- нет.

Любая услуга, удовлетворяющая потребности туристов во время путешествия и подлежащая оплате с их стороны – это:

- туристский ваучер;
- туристский продукт;
- туристская путевка;
- туристская страховка;
- туристское снаряжение.

Тема «Искусство общения. Роль делового общения в управлении туристской фирмой. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров»

Деловое совещание – это:

- способ привлечения коллективного разума к выработке оптимальных решений по актуальным и наиболее сложным вопросам;
- способ с помощью взаимного обмена мнениями получить отвечающие интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые устроили бы всех его участников;
- метод работы, который стратегически важен для туристского предприятия и позволяет ему побеждать в конкурентной борьбе;
- способ формирования и поддержания образа предлагаемых продуктов и имиджа фирмы в целом;
- процесс обмена информацией, её смысловым значением между двумя и более людьми.

Деловые совещания классифицируются:

- по назначению;
- по периодичности;
- по степени стабильности;
- по состоянию и требованиям внешней среды;
- по времени проведения.

Укажите 4 основные ошибки, допускаемые при формировании повестки дня делового совещания:

- отсутствует главная тема совещания;

- участникам предварительно не разъясняется суть проблемы;
- в повестку дня включены разного объема и разнообразного содержания;
- не удается придерживаться повестки дня;
- совещание проводится в первой половине дня.

Укажите 3 основные ошибки, допускаемые при проведении совещания:

- регламентируется его продолжительность;
- не соблюдается установленная его продолжительность;
- совещания слишком продолжительны;
- делаются перерывы в совещании;
- не ограничивается время на доклады и выступления.

Расчет цены совещания проводится по формуле:

- $C = (N(T+1) Z_{cp}) : T_{cp}$;
- $C = (N(T-1) Z_{cp}) : T_{cp}$;
- $C = (N(T+1) Z_{cp}) * T_{cp}$.

Укажите наиболее значимые слагаемые эффективности проведения деловых совещаний:

- создание благоприятных условий для индивидуальной работы;
- начало совещаний в точно назначенное время и сжатые графики работы;
- формирование атмосферы непринужденности и деловитости
- эффективность ведения записей;
- обеспечение активности всех участников.

Укажите два правильных ответа на вопрос «Для чего предназначены деловые переговоры?»

- для достижения соглашения между людьми, когда обе стороны имеют совпадающие или противоположные интересы;
- для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников;
- для использования специальной тактики и техники ведения;
- для убеждения партнера принять правильное решение;
- для тщательного анализа работы фирмы.

Укажите 3 условия обеспечения эффективности переговоров:

- обе стороны должны иметь устойчивый интерес к предмету переговоров;
- обе стороны должны иметь достаточные полномочия в принятии окончательных решений;

- партнеры должны иметь достаточную компетентность и необходимые знания в отношении предметов переговоров;
- партнеры не должны доверять друг другу;
- одна из сторон должна иметь достаточные полномочия в принятии окончательных решений.

Самое важное на переговорах – это:

- партнер;
- предмет переговоров;
- цели переговоров;
- задачи переговоров;
- время переговоров.

Какое из предложенных утверждений верно?

- люди покупают пользу, а не свойства продукта;
- люди покупают свойства продукта, а не количество;
- люди покупают свойства продукта, а не пользу от его потребления.

Укажите два важных аспекта правильного понимания клиента продавцом:

- поведение в межличностной ситуации;
- выслушивание;
- спокойствие;
- либерализм;
- демократизм.

Тема «Управление конфликтами и стрессами»

Виды конфликтов:

- функциональные;
- стадийный;
- итоговый;
- выборочный;
- дисфункциональный.

Типы конфликтов:

- внутриличностный;
- межличностный;
- межгрупповой;
- стадийный;
- между личностью и группой.

Классификация конфликтов по степени проявления:

- скрытый;
- ложный;
- рациональный;

- открытый;
- иррациональный.

Способы управления конфликтами:

- педагогические;
- дифференциальные;
- административные;
- экономические;
- социологические.

Способы разрешения межличностных конфликтов:

- координация;
- делегирование полномочий;
- интегративное решение проблем;
- запугивание;
- конфронтация.

Факторы, вызывающие стресс – это...

- организационные факторы;
- хронические факторы;
- личностные факторы;
- нарождающиеся факторы;
- множественные факторы.

Тема «Эффективность менеджмента в туризме»

Правильная оценка эффективности менеджмента в туризме позволяет:

- эффективно воздействовать на текущее состояние и тенденции развития туристских фирм;
- устанавливать размеры фирм;
- отслеживать и корректировать неуправляемые явления и процессы;
- составлять прогнозы и планы развития фирм;
- все указанное верно.

Эффект от туризма определяется:

- количеством туристов-посетителей;
- объемом деятельности туристских коммерческих структур, производящих специфический туристский продукт;
- размерами материальной базы турпредприятий;
- численностью персонала турфирм;
- количеством видов деятельности турфирм.

Важнейший элемент эффективности туризма – это:

- потребитель турпродукта;
- маркетинговая деятельность;

- менеджмент турфирмы;
- набор услуг турфирмы.

Эффективность следует понимать как...

- соотношение результата и целей;
- соотношение результата и затрат на его получение;
- соотношение предложения и спроса на туристский продукт;
- соотношение числа потребителей и видов услуг.

Выберите наиболее точное определение эффективности менеджмента туризма:

- такое управление, которое обеспечивает успешное функционирование и развитие каждого организационно-хозяйственного звена в туризме;
- такое управление, которое обеспечивает развитие туризма;
- такое управление, которое обеспечивает успешное функционирование туристских фирм;
- такое управление, которое обеспечивает развитие туристских фирм.

По формуле $Ч_n = K_n / Ч_v$ определяется...

- частота поездок;
- интенсивность путешествий;
- средняя продолжительность поездок.

По формуле $I_n = K_v / Ч_n * 100$ определяется...

- интенсивность путешествий;
- частота поездок;
- средняя продолжительность поездок.

По формуле $СП_n = K_n / Ч_n$ определяется...

- частота поездок;
- интенсивность путешествий;
- средняя продолжительность поездок.

Укажите три группы туристских расходов:

- предварительные расходы;
- расходы, возникающие во время путешествия;
- расходы, производимые в стране выезда после возвращения из заграничной поездки;
- расходы, производимые на рекреационную деятельность;
- расходы, связанные с государственными сборами и обменом валюты.

Разбивка по статьям туристских расходов важна для...

- измерения воздействия туризма на экономику в целом;
- измерения воздействия туризма на отдельные сектора экономики;

- измерения воздействия туризма на уровень жизни потребителей;
- измерения воздействия туризма на развитие культуры.

Укажите, какие статьи расходов выделяют в практике управления туризмом:

- размещение туристов;
- питание и напитки;
- транспорт;
- связь;
- туристское страхование.

Что из перечисленного включается в статью "прочие расходы"?

- сборы, связанные с обменом валюты;
- туристское страхование;
- комиссионные и вознаграждения;
- экскурсии;
- приобретение инвентаря и снаряжения.

Что значит "увеличить чистые экономические выгоды"?

- обеспечить превышение экономических результатов над издержками, связанными с функционированием туризма;
- обеспечить экономические результаты от туризма;
- обеспечить равенство экономических результатов с издержками, связанными с функционированием туризма.

Прямые издержки в туризме покрываются:

- лицами (фирмами), производящими туристский продукт;
- лицами (фирмами), пользующимися достопримечательностями туристского региона;
- компенсируются потребителями туристского продукта.

Какие издержки на обслуживание и развитие туризма называются бюджетными?

- правительственные издержки;
- издержки потребителей;
- издержки турфирм;
- косвенные издержки, связанные со строительством и эксплуатацией дорог;
- издержки, связанные с организацией работы милиции.

Для определения слагаемых эффективности организационно-структуры используются коэффициенты. Какие?

- коэффициент звенности;
- коэффициент территориальной концентрации;
- коэффициент эффективности организационной структуры управления;

- коэффициент роста производительности труда сотрудников;
- коэффициент роста активности сотрудников.

Как называется коэффициент, определяемый по формуле $K_3 = P_{\pi} / Z_y$?

- коэффициент эффективности организационной структуры управления;
- коэффициент звенности;
- коэффициент активности;
- коэффициент территориальной концентрации.

Величина эффективности создания турпродукта в целом определяется:

- делением объема условно чистой продукции на численность промышленно-производственного персонала;
- делением численности промышленно-производственного персонала на объем условно чистой продукции;
- делением затрат на управление на совокупную стоимость основных и оборотных средств.

Учебное издание

ШАХНОВИЧ Сергей Васильевич,

ШАХНОВИЧ Елена Сергеевна,

КОЗЛОВА Ангелина Борисовна

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА

Методические рекомендации

Технический редактор

Г.В. Разбоева

Компьютерный дизайн

И.В. Волкова

Подписано в печать .2013. Формат 60x84¹/₁₆. Бумага офсетная.

Усл. печ. л. 2,84. Уч.-изд. л. 1,80. Тираж Заказ .

Издатель и полиграфическое исполнение – учреждение образования
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

ЛИ № 02330/110 от 30.01.2013.

Отпечатано на ризографе учреждения образования
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

210038, г. Витебск, Московский проспект, 33.