



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ**

специальность 43.02.10 Туризм

факультет туристского сервиса

форма обучения очная цикл дисциплин ПМ.04 МДК 04.01

Всего учебных занятий	292 часа
в том числе	
аудиторных	202 часа
из них:	
лекций	96 часов
практических	106 часов
самостоятельных	90 часов
Форма промежуточной аттестации	
экзамен	6 семестр



Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича
на кафедре Менеджмента и социально-экономических дисциплин
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы
доцент, к.э.н. И.В. Мухоморова

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры Менеджмента и социально-экономических
дисциплин
Протокол заседания №1 от «30» августа 2016г.

Заведующий кафедрой С.К. Тарчоков

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины является формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы, и формирование у студентов базовой системы знаний и практических навыков в области эффективного менеджмента предприятия сферы туризма, планирования деятельности,



современных подходов к управлению персоналом, совершенствования деятельности предприятия туристической индустрии.

Задачи дисциплины - приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по виду деятельности: специалист по туризму.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППССЗ

В структуре программы подготовки специалистов среднего звена учебная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин, профессиональному модулю ПМ.04 и входит в состав междисциплинарного комплекса МДК.04.01.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин: «Организация питания и ресторанно-гостиничное хозяйство», «Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности», а также успешного прохождения производственной практики.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;
- виды планирования и приёмы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристической деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- приёмы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчётности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;
- методику проведения презентаций;
- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;



– инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

уметь:

- собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- осуществлять эффективное общение;
- проводить инструктаж работников;
- контролировать качество работы персонала;
- контролировать технические и санитарные условия в офисе;
- управлять конфликтами;
- оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации;
- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
- собирать информацию о качестве работы подразделения;
- оценивать и анализировать качество работы подразделения;
- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
- внедрять инновационные методы работы;

иметь практический опыт:

- сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;
- составления плана работы подразделения;
- проведения инструктажа работников;
- контроля: качества работы персонала;
- составления отчетно– плановой документации о деятельности подразделения;
- проведения презентаций;
- расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		5	6	



Аудиторные занятия (всего)	202	80	122	
в том числе:				
- лекции	96	38	58	
- практические и семинарские занятия	106	42	64	
Самостоятельная работа студентов - всего	90	34	56	
в том числе:				
- курсовая работа (проект)				
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	20	5	15	
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	50	20	30	
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	10	4	6	
- работа с литературой, источниками сети Интернет	10	5	5	
- другие виды СРС				
Общая трудоемкость 292 часов		114	178	
Вид промежуточной аттестации				экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
Раздел 1. «Управление деятельностью функциональных подразделений»		
1.1	Управление на предприятиях туристической индустрии	Понятие и виды управления. Субъект и объект управления. Задачи управления. Управленческий процесс. Основы организации туристической деятельности. Особенности управления на предприятиях туризма и гостеприимства.
1.2.	Функциональные подразделения предприятия	Управление структурой предприятия. Функциональные области менеджмента. Организационный, производственный, снабженческо-сбытовой, финансовый, маркетинг-менеджмент, инновационный, и кадровый менеджмент. Функциональные подразделения предприятия туристической индустрии.
1.3.	Организационные структуры управления	Виды организационных структур управления, их недостатки и преимущества. Принципы проектирования управленческих структур. Определение эффективности управленческой структуры. Особенности построения организационных структур управления в туристической индустрии.
1.4.	Внешняя и внутренняя среда предприятия туристической индустрии	Анализ состояния отрасли: подходы и методы. Анализ состояния внешней среды. Конкуренция и конкурентоспособность. Конъюнктура рынка. Анализ состояния и основных тенденций в сфере туризма и гостеприимства в России и за рубежом.
1.5.	Стратегия и тактика	Основы стратегического менеджмента. Стратегическое



	управления предприятиями	управление. Элементы стратегии. Миссия и цели туристского предприятия. Коммерческие цели. Социальные цели и социальная ответственность.
1.6.	Планирование как функция управления предприятием	Роль и значение планирования в экономике. Планирование и прогнозирование на предприятиях. Виды планирования. Принципы и методы планирования. Классификация планов. Организация плановой работы на предприятиях. Особенности планирования деятельности на предприятиях индустрии туризма. Приемы эффективного планирования. Информационная база планирования. Бизнес-план: структура и содержание. Риски и методы их оценки. План работы подразделения.
1.7.	Основные показатели деятельности предприятия	Основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности). Методика расчета показателей. Понятие эффективности. Организация отчетности в туризме.
1.8.	Управление деятельностью экономических и финансовых подразделений предприятий туриндустрии	Основы финансового менеджмента. Особенности финансового менеджмента на предприятиях туризма и гостеприимства. Построение финансового менеджмента. Функции экономических и финансовых подразделений на предприятиях туризма и гостеприимства. Контроль деятельности экономических и финансовых подразделений предприятий индустрии туризма. Финансовое планирование. Формы финансовых планов. Работа с финансовой информацией. Доходы и расходы предприятий индустрии туризма. Эффективность деятельности предприятия и эффективность деятельности структурного подразделения.
1.9.	Управление деятельностью кадровых подразделений на предприятиях индустрии туризма	Принципы и задачи управления персоналом. Кадровое планирование персонала. Подходы к управлению персоналом. Планирование, привлечение и оценка работы персонала. Функции кадровых подразделений на предприятиях индустрии туризма. Организационно-распорядительные, экономические и социально-психологические методы управления персоналом. Контроль деятельности персонала. Трудовой кодекс Российской Федерации. Приёмы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами.
1.10.	Управление маркетинговой деятельностью	Концепция маркетинга в индустрии туризма. Особенности маркетинга услуг туризма и гостеприимства. Информационное обеспечение маркетинговой деятельности. Организация и управление маркетинговой деятельностью на предприятиях индустрии туризма. Эффективность управления маркетингом



		компании и пути её повышения.
1.11.	Организация и управление операционной деятельностью предприятия туриндустрии	Управление в условиях сервисной экономики. Организация управления в турфирмах (туроператоры, турагенты). Организация управления в гостиницах. Анализ безубыточности. Рентабельность деятельности и рентабельность продаж. Стратегические альянсы в индустрии туризма. Франчайзинг в индустрии туризма. Управляющие компании туриндустрии.
1.12.	Управление инновационной деятельностью	Понятие и виды инноваций. Инновационный потенциал организации. Инновации в сфере управления организациями туристской индустрии. Инновации в туризме.
1.13.	Управление вспомогательными структурными подразделениями предприятий туриндустрии	Виды вспомогательных функциональных структур на предприятиях туристской индустрии. Особенности их организации и контроля их деятельности.
Раздел 2. «Управление качеством на предприятиях индустрии туризма»		
2.1	Основные понятия и определения в области управления качеством	Актуальность проблемы качества для туристических организаций. Основные понятия и определения в области управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество».
2.2	Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	Общие сведения об объектах управления качеством в туризме. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Модель восприятия потребителем качества услуги. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций
2.3	Методологические основы управления качеством	Классификация методов управления качеством. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования). Инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования). Обеспечение контроля качества и безопасности в области туризма. Необходимость создания информационной системы и информационной базы анализа и управления качеством
2.4	Стандарты качества в туризме	Принципы менеджмента качества. Международные стандарты качества. Модель системы менеджмента



		качества, основанная на процессном подходе. Менеджмент ресурсов. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение. Стандарты качества в туризме. Управление качеством.
2.5	Основные показатели качества работы подразделения	Методы по сбору информации о качестве работы подразделения. Основные показатели качества работы подразделения Оценка качества работы подразделения предприятия индустрии туризма.
2.6	Модели управления качеством	Этапы развития управления качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. Определение состава процессов организаций. Приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение. Бизнес процессы предприятия индустрии туризма.
2.7	Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и концепции, использующие основные принципы TQM	Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Концепция «Шесть сигм». Концепция кайдзен.
2.8.	Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы	Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества. Система экологического менеджмента (управление охраной окружающей среды). Управление социальной ответственностью. Система менеджмента на основе принципов ХАССП
2.9	Сертификация в области туризма	Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций в туризме. Сертификация услуг туризма. Сертификация систем менеджмента качества.
2.10	Оценка результативности и эффективности систем менеджмента качества	Оценка эффекта, получаемого от систем менеджмента качества на основе социологических опросов. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству. Оценка результативности организации в области качества с использованием упрощенных критериев премий по качеству
2.11	Оценка эффективности деятельности функциональных подразделений предприятия индустрии туризма	Методы совершенствования работы подразделения туристского предприятия. Эффективные методы принятия решений. Оценка эффективности деятельности функциональных служб и подразделений в индустрии туризма
2.12	Совершенствование деятельности функциональных подразделений	Составление и презентация проекта по совершенствованию управления предприятием. Методики эффективной организации деловых встреч и совещаний. Методика проведения презентаций.



	туристского предприятия	
2.13.	Проектное управление в туриндустрии	Управление проектами: основы и стандарты. Современные тенденции развития туристского рынка. Туристско-рекреационное проектирование. Проектирование предприятия туриндустрии.

5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоятельная работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
Раздел 1. Управление деятельностью функциональных подразделений							
1.1	Управление на предприятиях туриндустрии	2	2			2	6
1.2	Функциональные подразделения предприятия	2	2			1	5
1.3	Организационные структуры управления	2	2			1	5
1.4	Внешняя и внутренняя среда предприятия туриндустрии	2	2			1	5
1.5	Стратегия и тактика управления предприятиями	4	4			2	10
1.6	Планирование как функция управления предприятием	4	4			1	9
1.7	Основные показатели деятельности предприятия	4	6		2	2	12
1.8	Управление деятельностью экономических и финансовых подразделений	4	4			1	9



	предприятий туриндустрии						
1.9	Управление деятельностью кадровых подразделений на предприятиях индустрии туризма	4	4	2		10	18
1.10	Управление маркетинговой деятельностью	4	6	2		10	20
1.11	Организация и управление операционной деятельностью предприятия туриндустрии	2	2			1	5
1.12	Управление инновационно й деятельностью	2	2			1	5
1.13	Управление вспомогательн ыми структурными подразделени ями предприятий туриндустрии	2	2		2	1	5
114		38	42	4	4	34	114
Раздел 2. Управление качеством на предприятиях индустрии туризма							
2.1	Основные понятия и определения в области управления качеством	4	4			2	10
2.2	Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	4	4			2	10
2.3	Методологическ	4	6			10	20



	ие основы управления качеством						
2.4	Стандарты качества в туризме	4	4			5	14
2.5	Основные показатели качества работы подразделения	4	4			5	14
2.6	Модели управления качеством	6	6			10	22
2.7	Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и концепции, использующие основные принципы TQM	4	8			2	14
2.8	Интегрированны е системы менеджмента качества и составляющие их системы	4	6		2	5	15
2.9	Сертификация в области туризма	4	4			2	10
2.10	Оценка результативност и и эффективности систем менеджмента качества	4	4			7	15
2.11	Оценка эффективности деятельности функциональны х подразделений предприятия индустрии туризма	4	8	4		2	14
2.12	Совершенствова	6	4	4		2	12



	ние деятельности функциональны х подразделений туристского предприятия						
2.13	Проектное управление в туриндустрии	6	2		2	2	10
		58	64	8	4	56	178
Общая трудоемкость 292 (час)		96	106	12	8	90	292

6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
1.9 Управление деятельностью кадровых подразделений на предприятиях индустрии туризма	2	Деловая игра	Деловая игра – форма воссоздания предметного и социального содержания профессиональной деятельности,
1.10 Управление маркетинговой деятельностью	2	Деловая игра	моделирования систем отношений, характерных для практики по управлению деятельностью кадровых и маркетинговых подразделений предприятия. Психолого-педагогическими принципами построения деловой игры по учебной дисциплине «Управление деятельностью функционального подразделения» являются принципы игрового моделирования профессиональной деятельности, принципы имитационного моделирования конкретных условий деятельности, принципы коллективного взаимодействия, делового общения и др.
2.11 Оценка эффективности деятельности функциональных подразделений предприятия	4	Анализ практических ситуаций и	Работа в малых группах, развитие практических навыков командной работы и



индустрии туризма		определение основных показателей деятельности предприятия индустрии туризма (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности) по освоенным методикам	умения осуществлять лидерские функции
2.12 Совершенствование деятельности функциональных подразделений туристского предприятия	4	Защита группового проекта	Разработка группового проекта по совершенствованию управления функциональным подразделением предприятия индустрии туризма, развитие практических навыков организовывать работу с офисной техникой, практического опыта оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения и проводить презентации

7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Примерная тематика курсовых работ (проектов)



Курсовая работа (проект) не предусмотрена образовательной программой.

7.2. Темы рефератов

1. Туризм в России: проблемы и перспективы развития
2. Изменения в законодательстве, регулирующем деятельность предприятий индустрии туризма
3. Имидж туристского предприятия и его влияние на конкурентоспособность фирмы
4. Пути повышения конкурентоспособности предприятия туриндустрии
5. Основные виды управленческих стратегий и их особенности
6. Особенности бизнес-планирования на туристском предприятии
7. Международные стандарты качества
8. Анализ и сравнение типовых организационных структур управления туроператора и турагента в России
9. Подходы к оценке качества и методы его оценки
10. Контроль и контроллинг на предприятиях индустрии туризма
11. Управление конфликтами на предприятиях сферы туризма и сервиса
12. Квалификационные требования к персоналу предприятий туриндустрии
13. Особенности сервисной деятельности туристских предприятий
14. Мотивация персонала предприятий туриндустрии
15. Планирование численности персонала туристской фирмы и расчет фонда оплаты труда
16. Инновации в туризме
17. Особенности PR-деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства
18. Стратегические альянсы в индустрии туризма
19. Управление рисками на предприятиях туризма и гостеприимства
20. Франчайзинг в индустрии туризма
21. Сетевая организация деятельности предприятий туризма и гостеприимства
22. Организация делопроизводства на предприятиях туриндустрии
23. Основные положения трудового законодательства в РФ
24. Организация работ по формированию бизнес-плана предприятия туриндустрии
25. Социальная ответственность в индустрии туризма и гостеприимства

7.3. Контрольные работы, практикумы

Контрольная работа 1.

Решение практических задач.

1. Определите затраты на 1 руб. реализации услуг туристского предприятия и отклонение от базового значения, если выручка от реализации услуг составила в 2013 году 27015 тыс. руб., в 2014 году 26151 тыс. руб., а себестоимость продукции 22483 тыс. руб. и 21550 тыс. руб. соответственно.

2. Чему будет равна чистая прибыль фирмы, если прибыль до налогообложения составила 56000 тыс. руб., текущий налог на прибыль равен 13760 тыс. руб., изменение суммы отложенных налоговых активов 480 тыс. руб., а изменение суммы отложенных налоговых обязательств – 280 тыс. руб.



предшествующие 11 месяцев показатели объема производства имели следующие значения (тыс. шт.):

	Янв	Фев	Мар	Апр	Ма	Июн	Июл	Авг	Сен	Окт	Ноя	Дек	Планир.г
	.	р.	т	.	й	ь	ь	.	т.	.	б.	.	од
А	110	100	120	125	115	122	118	115	105	110	115		
В	73	75	75	77	74	76	76	74	76	75	74		
Итог о	183	175	195	202	189	198	194	189	181	185	189		

3.В 2014 году число абонентов (**Ча**) сети Билайн в регионе составило 144 тыс. человек. Составьте прогноз числа абонентов (**Ча**) сети Билайн на 2015год, если сложившийся среднегодовой прирост числа абонентов (**Ча**) данной сети за последние несколько лет составляет 1,2%.

4.Рассчитайте индексы сезонности объема услуг (**Vy**) турагента. Фактические данные по кварталам за три года приведены в таблице (тыс. руб.):

	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год
1 квартал	70,0	73,0	76,0	
2 квартал	110,0	118,0	120,0	
3 квартал	100,0	105,0	110,0	
4 квартал	80,0	85,0	90,0	
Итого:	360,0	381,0	396,0	420,0

Пользуясь полученными индексами сезонности рассчитайте объем услуг по кварталам на 2015 год, если в целом планируемый **Vy** на 2015 год составит 420,0 тыс. рублей.

5.Спрос на услуги проката в мае возрос, по сравнению с апрелем того же года, - на 7,0%; в июне – снизился, по отношению к маю, - на 3,0%. Составьте прогноз спроса на услуги проката на июль и август, используя метод экстраполяции по скользящей средней, если фактический спрос в апреле составлял 23,0 тыс. рублей.

6.Объем перевозок (**V**) транспортного предприятия за последние 5 лет характеризуется следующими данными:

Период	Объем перевозок (V), млн. руб.
2010 год	1,7
2011 год	1,9
2012 год	2,4
2013 год	2,5
2014год	2,7



Составьте прогноз объема перевозок транспортного предприятия на 2015 и 2016 годы, используя метод экстраполяции на основе линейной регрессии.

7. Объем реализации фирмы «Дельта» на рынке с 2010 года по 2014 год характеризуется следующими данными (в сопоставимых ценах):

Период	Объем реализации, тыс. руб.
2010 год	60
2012 год	70
2013 год	80
2014 год	120

Составьте прогноз объема реализации услуг на 2015 и 2016 годы, используя метод экстраполяции на основе линейной регрессии.

8. Анализ соотношения затрат на рекламу туруслуг и объема реализации фирмы «Центр» на рынке с 2011 года по 2014 год характеризуется следующими данными (в сопоставимых ценах):

Период	Затраты на рекламу, тыс. д.ед.	Объем реализации, тыс. руб.
2011 год	3	460
2012 год	5	570
2013 год	4	780
2014 год	6	990

Составьте прогноз объема реализации услуг на 2015 год, используя метод экстраполяции на основе линейной регрессии, если затраты на рекламу в 2015 году достигнут 10 тыс. д.ед.

9. Определите план по объему реализации товаров народного потребления на 2015 год при относительно устойчивом спросе, если в 2014 году произведено товаров народного потребления на сумму 800,0 тыс. руб., реализовано в 2014 году товаров на сумму 830,0 тыс. руб. Остатки товаров на складах на начало 2014 года составили 60,0 тыс. руб.

Планируется в 2015 году увеличить производство товаров народного потребления на 10%, а остатки готовой продукции на складах к концу планируемого периода сократить на 50% по сравнению с остатками на конец 2014 года.

10. В 2014 году предприятие «Сервис» оказало 2,5 тыс. услуг на общую сумму 250,0 тыс. руб. В 2015 году планируется довести объем реализации услуг до 3,0 тысяч. Определите объем реализации услуг в 2015 году в стоимостном выражении и темпы роста объема реализации, если средняя цена на одну услугу вследствие инфляции увеличится на 5%.

7.4. Подготовка к семинарским занятиям

Семинар № 1, тема: Управление на предприятиях туристической индустрии



Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: практическое занятие, предусматривающее изучение студентами основ управления и обсуждение особенностей управления на предприятиях индустрии туризма.

На занятиях студенты приобретают практические навыки анализировать и систематизировать информацию, практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий, что способствует более глубокому усвоению лекционного материала.

На первом практическом занятии студентам предлагаются к выполнению в виде доклада (реферата) темы и правила выполнения и представления работы.

Опрос студентов проводится по следующим вопросам:

Понятие и виды управления.

Субъект и объект управления.

Задачи управления.

Управленческий процесс.

Основы организации туристской деятельности.

Особенности управления на предприятиях туризма и гостеприимства.

Предварительная подготовка студентов: знание теоретических основ менеджмента, ознакомление с рекомендуемой учебно-научной литературой по дисциплине.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]

3. Информационно-правовая система Гарант [Режим доступа <http://www.garant.ru>]

Семинар № 2 , тема: Функциональные подразделения предприятия

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины.

Предварительная подготовка студентов: для работы на практических занятиях студентам необходимо подготовить ответы на следующие вопросы:

Что такое структура предприятия?

В чем заключается отличие общей структуры организации от управленческой структуры?

Какие функциональные области менеджмента Вы знаете?

Рекомендуемая литература и источники:

Рекомендуемая литература и источники:

1. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]



Семинар № 3, тема: Организационные структуры управления

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: закрепить полученные в ходе лекционного занятия знания, приобрести практические навыки и практический опыт в проектировании организационных структур для предприятий туриндустрии.

Предварительная подготовка студентов: изучение лекционного материала и учебно-научной литературы по теме занятия.

Задание для самостоятельной работы: Опишите организационную структуру предприятия туриндустрии, на котором Вы проходили практику. Дайте оценку этой структуре. Что, на Ваш взгляд, нуждается в совершенствовании? Что Вы хотели бы изменить? Как эти изменения повлияют на работу фирмы?

Рекомендуемая литература и источники:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Форум, 2012.
2. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Семинар № 4, тема: Внешняя и внутренняя среда предприятия туриндустрии

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: на практическом занятии проводится обсуждение профессиональных проблем в индустрии туризма и поиск путей их решения, в ходе которого у студентов формируется практический опыт ведения дискуссии, воспитывается толерантность к мнениям других людей, формируется потребность к самообучению и саморазвитию. По завершению занятия преподаватель должен оценить общую работу группы, выслушать оценку проведенной работы от студентов (рефлексия).

Предварительная подготовка студентов: студентам необходимо изучение лекционного материала и подготовка ответов на следующие вопросы:

1. Какими методами осуществляется анализ состояния отрасли?
2. Что такое PEST анализ?
3. SWOT анализ - методика проведения.
4. Какие изменения произошли на рынке туристских услуг за последние 1,5-2 года?

Дайте свою оценку этим изменениям.

5. Внутренняя среда предприятия имеет влияние на конкурентоспособность фирмы?

Да/нет? Объясните почему.

6. Каковы правила ведения научных дискуссий? Вы готовы им следовать?

Рекомендуемая литература и источники:

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]
2. Маркетинг туризма : учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
3. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Семинар № 5, тема: Стратегия и тактика управления предприятиями

Форма проведения семинара: практические занятия



Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов базовые знания в области стратегического менеджмента и дать практический опыт разработки стратегии создаваемого туристского предприятия на рынке туристских услуг.

Предварительная подготовка студентов: студентам необходимо закрепить полученные на лекции знания и ответить на вопросы:

1. Что такое стратегическое управление?
2. Какие элементы стратегии Вы знаете?
3. Каковы цели деятельности предприятия? Существуют ли отличия целей для предприятия туризма от остальных?
4. Что такое социальная ответственность бизнеса?

При подготовке к практическому занятию студенту необходимо сформировать миссию предприятия индустрии туризма и разработать его девиз.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]
2. Маркетинг туризма : учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Семинар № 6, тема: Планирование как функция управления предприятием
Форма проведения семинара: практические занятия, решение задач

Краткое содержание (цель) занятия: приобретение практического опыта составления плана работы подразделения предприятия и составления отчетно– плановой документации о деятельности подразделения.

Предварительная подготовка студентов: изучение лекционного материала, работа с учебно-научными источниками.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Форум, 2012
3. Экономика туризма : учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Семинар № 7, тема: Основные показатели деятельности предприятия
Форма проведения семинара: работа в малых группах

Краткое содержание (цель) занятия: анализ практических ситуаций и определение основных показателей деятельности предприятия индустрии туризма (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности) по освоенным методикам, а так же развитие практических навыков командной работы и умения осуществлять лидерские функции.

Предварительная подготовка студентов: изучение лекционного материала, работа с учебно-научными источниками.

Рекомендуемая литература и источники:



1. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Форум, 2012
3. Экономика туризма : учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
4. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]
6. Информационно-правовая система Гарант [Режим доступа <http://www.garant.ru>]

Семинар № 8, тема: Управление деятельностью экономических и финансовых подразделений предприятий туристической индустрии

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов практические навыки анализировать деятельность функционального подразделения и разрабатывать мероприятия по улучшению его деятельности.

Предварительная подготовка студентов: для работы на занятиях студенту необходимо подготовить ответы на следующие вопросы:

1. Финансовое планирование. Дайте развернутое определение этому процессу.
2. Какие формы финансовых планов Вы знаете?
3. Как должна быть организована работа с финансовой информацией?
4. Из чего состоят доходы и расходы предприятий индустрии туризма?
5. Дайте определение понятию эффективность?
6. Экономический эффект и экономическая эффективность. Чем они отличаются?

Рекомендуемая литература и источники:

1. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Форум, 2012
3. Экономика туризма : учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
4. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]

Семинар № 9, тема: Управление деятельностью кадровых подразделений на предприятиях индустрии туризма

Форма проведения семинара: интерактивные занятия, деловая игра

Краткое содержание (цель) занятия: приобретение практического опыта в управлении персоналом предприятия туризма, разработке должностных инструкций и проведении инструктажа работников.

Предварительная подготовка студентов: изучение лекционного материала, работа с учебно-научными источниками, ознакомление с основными положениями Трудового кодекса РФ.



Рекомендуемая литература и источники:

1. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Форум, 2012
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]
4. Информационно-правовая система Гарант [Режим доступа <http://www.garant.ru>]
5. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]

Семинар № 10, тема: Управление маркетинговой деятельностью

Форма проведения семинара: интерактивные занятия, деловая игра

Краткое содержание (цель) занятия: приобретение практического опыта организации и управления маркетинговой деятельностью на предприятиях индустрии туризма.

Предварительная подготовка студентов: изучение лекционного материала, работа с учебно-научными источниками, ознакомление с интернет изданием <http://marketing.web-standart.net>.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Маркетинг туризма : учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]

Семинар № 11, тема: Организация и управление операционной деятельностью предприятия туристической индустрии

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: формирование и становление различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые ситуации, с которыми должен справляться специалист в области туризма на предприятиях туристической индустрии.

Предварительная подготовка студентов: изучение лекционного материала, работа с учебно-научными источниками.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Форум, 2012
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]
4. Информационно-правовая система Гарант [Режим доступа <http://www.garant.ru>]



5. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]

Семинар № 12, тема: Управление инновационной деятельностью

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины.

Предварительная подготовка студентов: обзор инноваций в туризме за период 2013-2015 гг, предложить новую услугу в индустрии туризма и гостеприимства, изучить лекционный и учебно-научный материал.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Маркетинг туризма : учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]

Семинар № 13, тема: Управление вспомогательными структурными подразделениями предприятий туристической индустрии

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: приобретение практических навыков управления структурными подразделениями предприятия индустрии туризма, получить практический опыт определения эффективности деятельности подразделения.

Предварительная подготовка студентов: изучение лекционного материала, работа с учебно-научными источниками.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Форум, 2012.

2. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

3. Экономика туризма : учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

4. Маркетинг туризма : учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

5. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Семинар № 14, тема: Основные понятия и определения в области управления качеством

Форма проведения семинара: практические занятия



Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов базовые знания в области управления качеством и дать понимание важности управления качеством в индустрии туризма

Предварительная подготовка студентов: изучение лекционного и учебного материалов.

Подготовка ответов на следующие вопросы:

1. Как вы определяете понятие «качество»?
2. Чем отличается качественная услуга от некачественной на уровне Ваших ощущений?
3. Как вы понимаете выражение «соотношение цена/качество»?
4. Возможно ли предоставление туристской услуги низкого качества?
5. Как Вы оцениваете качество Вашего образования? Дайте развернутый и аргументированный ответ.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Форум, 2012.
2. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
3. Экономика туризма : учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
4. Маркетинг туризма : учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
5. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Семинар №15, тема: Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов практические навыки управления качеством услуг и качеством обслуживания в туризме

Предварительная подготовка студентов: изучение лекционного и учебного материалов.

Подготовка ответов на следующие вопросы:

1. Что такое управление качеством обслуживания и качеством услуг.
2. Какими методами можно планировать качество? Что значит планирование качества услуг?
3. Каковы цели в области качества у предприятий индустрии туризма?
4. Как можно оценить результативность управления качеством обслуживания на предприятии индустрии туризма и гостеприимства?
5. Как можно оценить эффективность в области качества в индустрии туризма?

Рекомендуемая литература и источники:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Форум, 2012.
2. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]



3. Экономика туризма : учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
4. Маркетинг туризма : учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
5. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Семинар №16, тема: Методологические основы управления качеством

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов научно-практические навыки менеджмента качества и умение

Предварительная подготовка студентов: подготовить иллюстративный материал и развернутые ответы на следующие вопросы:

1. Классификация методов управления качеством
2. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания
3. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг
4. Оценка качества системы обслуживания
5. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций
6. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования)
7. Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества»
8. Инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования)

Семинар №17, тема: Стандарты качества в туризме

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов практические навыки менеджмента качества

Предварительная подготовка студентов: подготовить справочную информацию о международных стандартах качества, изучить теоретический материал по теме занятия. Подготовить краткую информацию о профессиональных стандартах

1. «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг» [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru/content/3/section/35/detail/3512/>]
2. «Экскурсовод (гид)» [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru/content/3/section/35/detail/3512/>]

Рекомендуемая литература и источники:

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]

Семинар № 18 , тема: Основные показатели качества работы подразделения

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: приобретение практических навыков оценки качества деятельности структурного подразделения предприятия туризма и гостеприимства



Предварительная подготовка студентов: изучить теоретический материал по теме занятия и подготовить материал для оценки качества функционального подразделения предприятия туристской индустрии

Рекомендуемая литература и источники:

1. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
2. Экономика туризма : учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
3. Маркетинг туризма : учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Семинар № 19, тема: Модели управления качеством

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов практические навыки управления качеством услуг и качеством обслуживания

Предварительная подготовка студентов: изучение учебно-научного материала и подготовка ответов на следующие вопросы:

1. Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей».
2. Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг
3. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей
4. Национальные индексы удовлетворенности потребителей .
5. Этапы развития управления качеством
6. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности
7. Определение состава процессов организаций
8. Приоритетные бизнес-процессы предприятий индустрии туризма и их эффективное выполнение

Рекомендуемая литература и источники:

1. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
2. Экономика туризма : учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
3. Маркетинг туризма : учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Семинар № 20, тема: Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и концепции, использующие основные принципы TQM

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов практические навыки управления качеством услуг и качеством обслуживания



Предварительная подготовка студентов: изучение учебно-научного материала и подготовка иллюстративного материала и развернутых ответов на следующие вопросы:

1. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) : сущность и содержание
2. Концепция «Шесть сигм» : сущность и содержание
3. Концепция кайдзен: сущность и содержание

Рекомендуемая литература и источники:

Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]

Семинар № 21, тема: Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов практические навыки управления качеством услуг и качеством обслуживания на основе внедрения систем менеджмента качества

Предварительная подготовка студентов: изучение учебно-научного материала и подготовка иллюстративного материала и развернутых ответов на следующие вопросы:

1. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества
2. Система экологического менеджмента (управление охраной окружающей среды)
3. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья
4. Управление социальной ответственностью
5. Система менеджмента на основе принципов ХАССП .

Рекомендуемая литература и источники:

Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]

Семинар № 22, тема: Сертификация в области туризма

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов базовые практические навыки в области сертификации

Предварительная подготовка студентов: изучение учебно-научного материала и подготовка иллюстративного материала и развернутых ответов на следующие вопросы:

1. Понятие сертификации и её значение в индустрии туризма
2. Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций в туризме
3. Сертификация услуг туризма
4. Сертификация систем менеджмента качества

Подготовка к контрольному тестированию

Рекомендуемая литература и источники:

1. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

2. Экономика туризма : учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]



3.Маркетинг туризма : учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Семинар № 23, тема: Оценка результативности и эффективности систем менеджмента качества

Форма проведения семинара: практические интерактивные занятия

Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов базовые практические навыки в менеджменте качества

Предварительная подготовка студентов: изучение учебного материала и заданий по теме, подготовка к интерактивным занятиям

Семинар № 24, тема: Совершенствование деятельности функциональных подразделений туристского предприятия

Форма проведения семинара: практические интерактивные занятия

Краткое содержание (цель) занятия: сформировать у студентов базовые практические навыки в области разработки проектов по совершенствованию деятельности различных функциональных подразделений предприятия туристской индустрии. Разработка группового проекта по совершенствованию управления функциональным подразделением предприятия индустрии туризма, развитие практических навыков организовывать работу с офисной техникой, практического опыта пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства, оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения и проводить презентации

Предварительная подготовка студентов: анализ и обобщение теоретического курса дисциплины.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (действующая редакция)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
4. Трудовой кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
5. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»
6. Постановление правительства РФ «О правилах оказания услуг по реализации туристского продукта»
7. Закон РФ «Об организации страхового дела в РФ»
8. Федеральный закон «О рекламе»
9. Закон РФ «О защите прав потребителей»
10. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. – М.: Академия, 2010.
11. Драчева Е.Л. Менеджмент. Практикум: учебное пособие. – М.: Академия, 2010.
12. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Форум, 2012.
13. Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
14. Экономика туризма : учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
15. Маркетинг туризма : учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]



16. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

17. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]

18. Информационно-правовая система Гарант [Режим доступа <http://www.garant.ru>]

19. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]

20. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения»

Семинар № 25, тема: Проектное управление в туристической индустрии

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: обзор и анализ проектного подхода к управлению в туризме.

Подведение итогов освоения учебной дисциплины.

Предварительная подготовка студентов: анализ и обобщение теоретического курса дисциплины.



8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

8.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение

а) нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (действующая редакция)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
4. Трудовой кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
5. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»
6. Постановление правительства РФ «О правилах оказания услуг по реализации туристского продукта»
7. Закон РФ «Об организации страхового дела в РФ»
8. Федеральный закон «О рекламе»
9. Закон РФ «О защите прав потребителей»

б) основная литература

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Инфра-М, 2013. – 400 с.
2. Евтихов О.В. Управление персоналом организации: учебное пособие (бакалавриат). – М.: Инфра-М, 2016. – 297 с.
3. Мохова Ю.А., Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. М.: Инфра-М, 2015. – 208 с.

в) дополнительная литература

1. Экономика туризма: учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
2. Маркетинг туризма: учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
3. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

г) ресурсы сети «Интернет»

- Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]
- Информационно-правовая система Гарант [Режим доступа <http://www.garant.ru>]
- Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]

д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения»

Для освоения дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения» студентам необходимо посещение лекционных, практических занятий и выполнение самостоятельной работы, которая является обязательной для всех студентов.



Методические рекомендации предназначены для рационального распределения времени студента по видам работы и разделам дисциплины. Они составлены на основе сведений о трудоемкости дисциплины, ее содержании и видах работы по ее изучению, а также учебно-методического и информационного обеспечения.

Структура академической лекции: вводная часть - план - основные вопросы лекции, связь с предыдущей лекцией, знакомство с темой; изложение основных положений с акцентированными выводами; подведение итогов - общий вывод.

Для освоения данной дисциплины помимо академической лекции используют такие виды лекций, как вводная, информационная, обзорная, итоговая, которые можно читать, используя различные методы, а именно:

- проблемный (проблемная лекция),
- диалогический (лекция, как диалог со слушателями, которые самостоятельно приходят к определенным выводам),
- наглядности (лекция-визуализация),
- поиска ошибок (лекция с плановой ошибкой).

Вводная лекция прежде должен ознакомить с предметом науки, раскрыть специфику изучения общественной жизни именно с точки зрения этой дисциплины. Вводная лекция также открывает перед слушателями общую перспективу изучения науки, акцентирует на основных проблемах, которые будут изучать студенты, показывает значение науки и создает необходимую мотивацию к освоению дисциплины, формирует психологическую готовность к будущей профессии.

Обзорные лекции обычно используют для обобщения и систематизации знаний материала больших объемов и значительной сложности.

Итоговая лекция - вид лекции, используемый конце изучения учебной дисциплины, с целью подвести итоги по анализу деятельности студентов; глубины и качества полученных знаний, навыков и умений. Такую лекцию читают конце изучения предмета, курса, модуля, раздела и т.д.

Практические занятия представлены традиционными семинарами, на которых проводит блиц-опрос студентов по темам домашнего задания в виде самостоятельной работы и закрепляются знания, полученные на лекционных занятиях.

Часть практических занятий проводится в интерактивной форме в виде деловых (ролевых) игр, решения практических задач и ситуаций.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для изучения дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Управление деятельностью функционального подразделения» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;



-формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

8.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- а) перечень оборудования: лекционная аудитория, оборудованная видеопроекторным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, экраном, программным пакетом Microsoft Office Professional; помещение для проведения семинарских занятий, оборудованное учебной мебелью, видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющее выход в сеть Интернет.
- б) учебно-методические материалы, средства обучения: комплекты контрольно-оценочных средств.
- в) перечень информационных технологий пакет Microsoft Office Professional, в т.ч. Microsoft Word, Microsoft Power Point, Информационно-правовая система Гарант.

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего, промежуточного контроля, семинарских, практических, интерактивных занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований и др. в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

9.1. Примерные вопросы к экзамену

1. Концепция маркетинга в индустрии туризма
2. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения
3. Основные финансовые показатели работы организации (подразделения)
4. Особенности маркетинга услуг туризма и гостеприимства
5. Анализ безубыточности деятельности
6. Рентабельность деятельности и рентабельность продаж. Порог рентабельности
7. Принципы и задачи управления персоналом на предприятиях индустрии туризма
8. Анализ состояния отрасли: подходы и методы
9. Кадровое планирование персонала
10. Конкуренция и конкурентоспособность
11. Финансовое планирование. Формы финансовых планов.
12. Конъюнктура рынка туристских услуг
13. Анализ состояния внешней среды
14. Доходы и расходы предприятий индустрии туризма
15. Эффективность деятельности предприятия и эффективность деятельности структурного подразделения
16. Стратегическое управление предприятиями индустрии туризма. Элементы стратегии
17. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения



18. Миссия и цели туристского предприятия. Коммерческие цели
19. Социальные цели и социальная ответственность предприятий туристической индустрии
20. Планирование, привлечение и оценка работы персонала
21. Контроль деятельности персонала. Трудовой кодекс Российской Федерации
22. Приёмы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами
23. Стратегические альянсы в индустрии туризма
24. Франчайзинг в индустрии туризма
25. Управляющие компании туристической индустрии
26. Информационное обеспечение маркетинговой деятельности
27. Основные показатели качества работы подразделения
28. Методы совершенствования работы подразделения туристского предприятия
27. Эффективные методы принятия решений
29. Оценка качества работы подразделения предприятия индустрии туризма
30. Организация и управление маркетинговой деятельностью на предприятиях индустрии туризма
31. Определение эффективности управленческой структуры
32. Особенности построения организационных структур управления в туристической индустрии
33. Эффективность управления маркетингом компании и пути её повышения
34. Организация отчетности в туризме
35. Функциональные подразделения предприятия туристической индустрии
36. Методика определения основных финансово-экономических показателей
37. Методики эффективной организации деловых встреч и совещаний
38. Инновационный потенциал организации
39. Понятие и виды инноваций
40. Инновации в сфере управления организациями туристической индустрии
41. Инновации в туризме
42. Особенности финансового менеджмента на предприятиях туризма и гостеприимства
43. Построение финансового менеджмента на предприятиях туризма
44. Планирование и прогнозирование на предприятиях индустрии туризма. Виды планирования.
45. Принципы и методы планирования. Классификация планов.
46. Организация плановой работы на предприятиях индустрии туризма
47. Приемы эффективного планирования
48. Информационная база планирования и прогнозирования
49. Бизнес-план: структура и содержание
50. Риски и методы их оценки
51. Виды внутриорганизационных конфликтов
52. Формы производственных конфликтов
53. Стратегии преодоления конфликтов
54. Значение и формы делового общения
55. Организация проведения деловых совещаний и переговоров
56. Этика делового общения в туристском бизнесе
57. Понятие и элементы системы управления персоналом
58. Функции и структура службы управления персоналом в организациях
59. Кадровое планирование персонала и его деловая оценка
60. Инновации и особенности их внедрения в сфере туристских услуг



9.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90-100	5	отлично
75-89	4	хорошо
60-74	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации туристской деятельности; - стандарты качества в туризме; - инновации в сфере управления организациями туристской индустрии. <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в команде и осуществлять лидерские функции; - осуществлять эффективное общение; <p>- оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации;</p> <p>- внедрять инновационные методы работы;</p> <p><i>иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - составления отчетно- плановой документации о деятельности подразделения; - проведения презентаций; 	Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике экзамен
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - значение планирования как функции управления; - методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений; - виды планирования и приёмы эффективного планирования; 	Решение контрольных тестовых заданий экзамен



	<ul style="list-style-type: none">– эффективные методы принятия решений <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;– использовать различные методы принятия решений;– составлять план работы подразделения; <p><i>иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;– составления плана работы подразделения;	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– приёмы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами;– методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;– методику проведения презентаций <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;– работать в команде и осуществлять лидерские функции;– осуществлять эффективное общение;-проводить инструктаж работников;– контролировать качество работы персонала;-контролировать технические и санитарные условия в офисе;– управлять конфликтами;– оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации;– оценивать и анализировать качество работы подразделения;– разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;	Деловая игра экзамен



	<ul style="list-style-type: none"> – внедрять инновационные методы работы; <i>иметь практический опыт:</i> – проведения инструктажа работников; – контроля: качества работы персонала; 	
<p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий</p>	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – значение планирования как функции управления; – методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений; – виды планирования и приёмы эффективного планирования; – эффективные методы принятия решений; - основы организации туристской деятельности; Трудовой кодекс Российской Федерации; <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; – составлять план работы подразделения; – организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; – работать в команде и осуществлять лидерские функции; – осуществлять эффективное общение; -проводить инструктаж работников; – контролировать качество работы персонала; -контролировать технические и санитарные условия в офисе; – управлять конфликтами; – собирать информацию о качестве работы подразделения; – оценивать и анализировать качество работы подразделения; – разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; 	<p>Деловая игра экзамен</p>



	<ul style="list-style-type: none"> – внедрять инновационные методы работы; <i>иметь практический опыт:</i> – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – составления плана работы подразделения; – проведения инструктажа работников; – контроля: качества работы персонала; - составления отчетно– плановой документации о деятельности подразделения; - проведения презентаций; 	
<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения</p>	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; – виды планирования и приёмы эффективного планирования; – эффективные методы принятия решений; <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; – использовать различные методы принятия решений; – составлять план работы подразделения; – оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации; – рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); – оценивать и анализировать качество работы подразделения; – разрабатывать меры по 	<p>Решение контрольных тестовых заданий Деловая игра Решение практических задач экзамен</p>



	<p>повышению эффективности работы подразделения; <i>иметь практический опыт:</i> – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – составления плана работы подразделения; – контроля: качества работы персонала; - составления отчетно– плановой документации о деятельности подразделения; - расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).</p>	
<p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных</p>	<p><i>знать:</i> – эффективные методы принятия решений; – приёмы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами; – принципы эффективного контроля; – Трудовой кодекс Российской Федерации; <i>уметь:</i> – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; – использовать различные методы принятия решений; – составлять план работы подразделения; – организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; – работать в команде и осуществлять лидерские функции; – осуществлять эффективное общение; -проводить инструктаж работников; – контролировать качество работы персонала; -контролировать технические и санитарные условия в офисе; – управлять конфликтами;</p>	<p>Деловая игра Анализ практических ситуаций экзамен</p>



	<ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; – внедрять инновационные методы работы; <i>иметь практический опыт:</i> – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – составления плана работы подразделения; – проведения инструктажа работников; – контроля: качества работы персонала; - составления отчетно– плановой документации о деятельности подразделения; - проведения презентаций; 	
<p>ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы</p>	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – организацию отчётности в туризме; – основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; – методику проведения презентаций; -основные показатели качества работы подразделения; – методы по сбору информации о качестве работы подразделения; – методы совершенствования работы подразделения; <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; – рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); – собирать информацию о качестве работы подразделения; – оценивать и анализировать 	<p>Работа над групповым проектом экзамен</p>



	качество работы подразделения; – разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; <i>иметь практический опыт:</i> – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – составления плана работы подразделения; - составления отчетно– плановой документации о деятельности подразделения; - расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).	
--	--	--

Утверждено на заседании кафедры *Менеджмента и маркетинга туризма*
Протокол №1 Зав. кафедрой _____ С.К. Тарчоков
Преподаватель _____ И.В. Мухоморова

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ за 2015/2016 учебный год

В рабочую программу дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения»
по направлению подготовки (специальности) 43.02.10 Туризм

очной формы обучения

вносятся следующие дополнения и изменения:

1. Изменен объем дисциплины по видам работ
2. Изменено содержание разделов дисциплины в соответствии с изменением объема дисциплины

Дополнения и изменения внес

к.э.н., доцент _____

И.В. Мухоморова



Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
Менеджмента и маркетинга туризма_

Протокол № 1 от «28» августа 2015 г.

Зав. кафедрой _____ С.К. Тарчоков

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета туристского сервиса

«__» _____ 2015г. _____ Т.Г. Пахомова