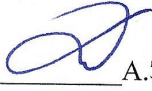


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.06.2026 12:23:58
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
Педагогическим советом колледжа
протокол № 4 от 18.11.2025 г.

Директор колледжа  А.А. Чечулин
(подпись)

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования
протокол № 4 от 16.12.2025 г.

Председатель  Д.А. Карх


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве
Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения очная
Год набора 2026
Разработана:
Преподаватель,
Радыгина Евгения Геннадьевна

Екатеринбург
2025 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	<ul style="list-style-type: none">- применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;- формировать организационные структуры управления;- учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	<ul style="list-style-type: none">- сущность и характерные черты современного менеджмента;- внешнюю и внутреннюю среду организации;- цикл менеджмента;- процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;- функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;- систему методов управления;- стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;- особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

Результатом освоения дисциплины, в соответствии с рабочей программой воспитания, является формирование у обучающихся следующих личностных результатов обучения:

ПТВ 1 Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны.

ПТВ 2 Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.

ПТВ 3 Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.

ПТВ 4 Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества

ПТВ 7В Применяющий знания о нормах выбранной специальности, всех ее требований и

выражающий готовность реально участвовать в профессиональной деятельности в соответствии с нормативно-ценностной системой.

ПТВ 8В Готовый к освоению новых компетенций в профессиональной отрасли.

ЦНП 1 Деятельно выражающий познавательные интересы в разных предметных областях с учётом своих интересов, способностей, достижений, выбранного направления профессионального образования и подготовки.

ЦНП 6 Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности

ЦНП 7В Обладающий опытом участия в научных, научно-исследовательских проектах, мероприятиях, конкурсах в рамках профессиональной направленности специальности.

ЦНП 8В Обладающий знаниями в области сервиса и туризма, умением поиска, анализа и обработки информации и документации, в том числе с помощью информационных технологий, навыками работы со специальным оборудованием и веществами, продуктами питания.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	54
<i>в т.ч. в форме практической подготовки (если предусмотрено)</i>	-
в т. ч.:	
теоретическое обучение	26
практические занятия	26
<i>Самостоятельная работа</i>	2
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	Содержание учебного материала		ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05 ОК 09	
	Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории	8		
	История развития менеджмента			
	Развитие туризма и сферы гостеприимства в России			
	Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления			
Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	Содержание учебного материала		ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05 ОК 09	
	Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.	6		
	Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства			
	Основные задачи турагента и туроператора.			
	В том числе практических и лабораторных занятий			
	Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг	4		
Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	Содержание учебного материала		ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05 ОК 09	
	Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.	8		
	Функции и принципы управления. Классификация принципов управления			
	Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления			
	Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства			
	В том числе практических и лабораторных занятий			
	Решение ситуационных задач	12		
Самостоятельная работа обучающихся				

Тема 4. Эффективность менеджмент туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала		ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05 ОК 09
	Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве	4	
	Экономическая эффективность		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Решение ситуационных задач Выполнение тестовых заданий	8	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)		2	
Всего:		54	

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ/ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ/СЕМИНАРОВ, ЗАНЯТИЙ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ (ПРИ НАЛИЧИИ), И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

4.

Практические занятия - метод обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у учащихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Формы организации практических занятий: решение типовых задач.

3.1. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/ семинаров

Практические занятия 1-2

Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством

Содержание: Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг

Практическое занятие 3-4-5-6-7-8

Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве

Содержание: Решение ситуационных задач

Практические занятия 9-10-12-13

Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства

Содержание: Выполнение тестовых заданий и задач

Практическое занятие 14 – дифференцированный зачет

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы предназначено для рационального распределения времени студента по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины. Оно составляется на основе сведений о трудоемкости дисциплины, ее содержании и видах работы по ее изучению, а также учебно-методического и информационного обеспечения.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в течение всего семестра. Преподаватель самостоятельно определяет формы контроля самостоятельной работы студентов в зависимости от содержания разделов и тем, выносимых на самостоятельное изучение. Такими формами могут являться: тестирование, контрольные работы и др.

Тематика и содержание

Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством

Подготовка презентаций «Школы управления», «Методы современного менеджмента», «Значение системного управления для организаций»

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
5	Дифференцированный зачет

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и характерные черты современного менеджмента; - внешнюю и внутреннюю среду организации; - цикл менеджмента; - процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; - функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; - систему методов управления; - стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; <p>особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	<p>Знание:</p> <p>Основных черт современного менеджмента;</p> <p>Внешней и внутренней среды организации;</p> <p>Функций менеджмента;</p> <p>Системы методов управления;</p> <p>Особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности;</p>	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; - решение ситуационных задач; - Экспертная оценка выполнения практических заданий. <p><i>Промежуточная аттестация</i></p> <p>В форме дифференцированного зачета в виде:</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; - формировать организационные структуры управления; - учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве 	<p>Умение:</p> <p>Применять в туризме и гостеприимстве методы, Средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;</p> <p>Формировать организационные структуры управления;</p> <p>Учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	<ul style="list-style-type: none"> - письменных/ устных ответов, - тестирования.

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	<i>Текущий контроль:</i>
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- тестирование; - устный опрос;
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- оценка
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций;
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- решение ситуационных задач; - Экспертная оценка выполнения практических заданий. <i>Промежуточная аттестация</i> В форме дифференцированного зачета в виде: - письменных/ устных ответов, тестирования.

4.2.Методика применения контрольно-измерительных материалов

Контроль знаний обучающихся включает:

Текущий контроль в форме теста, контрольной работы, ситуационной задачи
Промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачёта

4.3.Контрольно-измерительные материалы включают:

4.3.1. Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий **в виде зачёта с оценкой**

Контрольно – измерительные материалы для текущего контроля по учебной дисциплине

Примерные задания

Практические задания, предполагающие письменный ответ:

- 1.1. Определение влияния факторов внешней среды на деятельность организации.
- 1.2. Выбор оптимального метода управления в конкретной ситуации.
- 1.3. Упражнения по рассмотрению вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях.
- 1.4. Определение стиля по управленческой решетке Часть 2 Устные ответы на вопросы:

- 2.1 Развитие менеджмента в России.
- 2.2 Самоменеджмент – понятие и сущность.
- 2.3. Административная школа управления

Примерные тестовые задания

1. Термин «управление» и термин «менеджмент»:
 - а) тождественны
 - б) управление трактуется шире, чем менеджмент
 - в) менеджмент трактуется шире, чем управление
 - г) не связанные между собой понятия
2. Управление – это:
3. а) целенаправленное воздействие, согласующее совместную деятельность
б) последовательное осуществление мотивации, организации, планирования и контроля
в) руководство организацией
г) достижение целей организации
4. Менеджмент – это:
 - а) управление персоналом организации
 - б) управление производственными процессами организации
 - в) управление социально-экономическими процессами организации
 - г) способность влиять на поступки людей
5. Менеджмент создает необходимые организационные условия для синтеза науки, практических навыков и знаний, позволяющих принимать оптимальные решения, исходя из этого менеджмент-это:
 - а) вид деятельности и процесс принятия решений
 - б) аппарат управления
 - в) наука и искусство управления
 - г) все перечисленное
6. Что является целью менеджмента?
 - а) обеспечение прибыльности организации
 - б) эффективное использование ресурсов организации
 - в) совершенствование всех процессов организации
 - г) все перечисленные ответы верны
7. На высшем уровне управления происходит:
 - а) разработка сменно-суточных заданий
 - б) организация выполнения квартальных заданий
 - в) формирование целей организации
 - г) контроль использования сырья и оборудования
8. Информационная роль менеджера не предполагает выполнение следующей функции:
 - а) сбор информации об организационной среде
 - б) распространение фактов и нормативных установок
 - в) осуществление текущих корректировок заданий подчиненных
 - г) все предыдущие ответы верны
9. Важным принципом в менеджменте является правильное распределение задач по иерархическим уровням, в соответствии с которым:
 - а) чем выше уровень, тем больше оперативных задач на нем решаются
 - б) руководитель является лучшим специалистом по производству
 - в) обеспечение ритмичности - задача низового звена
 - г) ответственность за управление несет собственник
10. По месту в системе управления организацией менеджеры занимают три уровня. Деятельность менеджеров высшего уровня характеризуется масштабностью и сложностью и включает:
 - а) постоянное общение с производственным персоналом

- б) принятие ключевых решений по стратегии
- в) контроль работы руководителей низового уровня
- г) составляют самую многочисленную категорию

11. В современных условиях роль руководителей среднего уровня возрастает, их деятельность связана:

- а) контроль выполнения производственных заданий
- б) решение тактических и оперативных проблем
- в) самая малочисленная, но влиятельная категория
- г) самая многочисленная категория

Тема История развития менеджмента

1. Подходы к управлению включают:

- а) научное управление; процессный подход; системный подход; поведенческий подход
- б) подход с позиций школ; системный подход; процессный подход; ситуационный подход
- в) научное управление; административное управление; школа человеческих отношений
- г) количественные методы; наука управления; научное управление; ситуационный подход

2. Какая из школ управленческой мысли была хронологически первой:

- 3. а) количественных методов
- б) научного управления

- в) административно-классическая
- г) человеческих отношений и поведенческих наук

4. Представителями административно-классической школы являются:

- 5. а) М.П. Фолетт, Э. Мэйо, А. Маслоу
- б) А. Файоль, Л. Урвик, Д. Муни
- в) Ф.У. Тейлор, Ф. и Л. Гилберт, Г. Форд
- г) Г. Саймон, Д. Р. Форрестер, Д. Марч

6. Что считается основным элементом ситуационного подхода:

- а) метод управления
- б) личность менеджера
- в) набор обстоятельств, влияющих на организацию
- г) внешняя среда организации

7. Согласно процессному подходу, связующими процессами в менеджменте являются:

- а) планирование, организация, мотивация, контроль
- б) коммуникации и принятие решений
- в) централизация и децентрализация
- г) делегирование полномочий и ответственность

8. Какой из ниже перечисленных подходов рассматривает управление как осуществление набора управленческих функций:

- а) ситуационный
- б) системный
- в) функциональный
- г) подход с позиций школ

9. Что можно назвать основной оптимальной характеристикой школы человеческих отношений?

- а) использование научного анализа для определения оптимальных способов выполнения задачи
- б) перенос центра тяжести в управлении с выполнения задач на отношения между людьми
- в) создание систематизированной теории управления всей организации, выделив управление как особый вид деятельности
- г) все предыдущие ответы неверны

10. Деятельность представителей какой школы управления можно оценить следующим образом: они рассматривали управление как комплексный процесс и выделили основные универсальные принципы управления:
- а) школа научного управления
 - б) школа административного управления
 - в) школа человеческих отношений и поведенческих наук
 - г) школа количественных методов
11. Исследования Ф.У. Тейлора были направлены на:
- а) рабочего
 - б) руководителя среднего звена
 - в) менеджера
 - г) всю организацию
12. В чем главная причина успеха японского менеджмента?
13. а) умение работать с людьми
- б) использование высококачественной техники и технологий
 - в) нацеленность на выполнение задач любыми способами и методами
 - г) все предыдущие ответы неверны

Тема 2.1. Функции управления

1. Что является объектом управления:
- а) организация
 - б) человек
 - в) отношения между руководителем и подчиненным
 - г) все предыдущие ответы верны
2. Формальные и неформальные организации отличает:
- а) необходимость управления
 - б) количество участников
 - в) юридическая или государственная регистрация
 - г) все предыдущие ответы неверны
3. К характеристикам формальной организации относят:
- а) наличие ресурсов; зависимость от окружающей среды; разделение труда; выделение подразделений; необходимость управления
 - б) зависимость от окружающей среды; связи с поставщиками; переработка сырья; производство продукции; наличие работников
 - в) необходимость уплачивать налоги; оказание услуг; фиксированная зарплата; подчинение работников директору; иерархия уровней
 - г) все предыдущие ответы верны
4. Кто участвует в вертикальном разделении труда:
- а) сотрудники различных отделов организации, равные по статусу
 - б) сотрудники одного отдела организации, равные по статусу
 - в) руководители различных уровней управления
 - г) руководители одного уровня управления
5. Субъектом менеджмента организации является:
- а) руководитель, занимающий постоянную должность
 - б) функциональная область деятельности организации
 - в) предприятия со своей системой целей
 - г) не одно из перечисленных
6. Среда организации включает в себя:
- а) совокупность факторов внутри организации
 - б) совокупность внешних факторов
 - в) совокупность внутренних и внешних факторов

- г) совокупность составляющих организации
7. Как влияют на организацию факторы микровнешней среды:
- косвенно
 - прямо
 - в зависимости от сложившейся на рынке ситуации
 - совершенно не влияют
8. Управление является средством, с помощью которого учитываются факторы внешнего окружения:
- вертикальное и горизонтальное разделение труда
 - цели
 - люди
 - потребители
9. Центральным фактором в любой модели управления является:
10. а) информация
б) технология
в) оборудование г) люди
11. С чьим именем связывают в менеджменте вопрос о социальной ответственности организации:
- Ф.У. Тейлор
 - Г. Форд
 - П. Дракер
 - Э. Мэйо

Функция планирования

- Функция планирования в менеджменте представляет собой:
 - разработку целей организации и определение наиболее эффективных путей их достижения
 - процесс установления плановых заданий для исполнителей работ
 - оценку текущей деятельности организации
 - все предыдущие ответы не верны
- Процесс планирования несет организации следующие выгоды:
 - мотивация, внутренняя координация, постановка целей, контроль
 - распределение ресурсов; адаптация к внешней среде; внутренняя координация; принятие обоснованных решений
 - взаимодействие с подчиненными, распределение ресурсов; управление производством; коммуникации
 - этот процесс не приносит выгод организации
- Стратегическое планирование – это:
 - поиск новых возможностей развития организации
 - создание предпосылок для реализации существующих возможностей развития организации
 - планирование конкретных мероприятий
 - планирование средств организации
- Гибкое планирование отличается тем, что:
 - показатели плана неизменны;
 - показатели плана могут быть изменены
 - часть показателей плана остается неизменной, а другая часть может меняться
 - руководство организации не занимается планированием
- Процесс планирования состоит из следующих функций:
 - мотивация, внутренняя координация, постановка целей, контроль
 - распределение ресурсов; адаптация к внешней среде; внутренняя координация;

осознание

организационных стратегий

в) взаимодействие с подчиненными, распределение ресурсов; управление производством; коммуникации

г) организация работы, адаптация к внешней среде, постановка целей, принятие решений

6. Миссия организации отражает общественно значимые намерения организации, при разработке миссии необходимо учитывать:

а) зависимость от текущего состояния организации

б) зависимость миссии от временных рамок

в) основой миссии является получение прибыли

г) миссия- это обоснование существования организации

7. Стратегия, как основа для обоснованного позиционирования предприятий в условиях рыночной конкуренции:

а) не связана с тактикой и оперативными планами

б) то же самое, что и планы перспективного развития

в) определяет направления развития

г) не учитывает фактор конкуренции

8. Стратегия и тактика являются характеристиками управления и пронизывают всю управленческую деятельность, исходя из этого:

а) тактические решения определяются выбранной стратегией

б) стратегия обеспечивает непрерывность развития

в) без определенной тактики невозможна реализация стратегии

г) все перечисленное верно

9. Что предполагают стратегии диверсифицированного роста:

а) расширение организации за счет добавления новых структур б) сокращение или ликвидацию бизнеса

в) производство технологически несвязанных продуктов в разных отраслях и их реализацию

на различных рынках

г) ничего из перечисленного выше

10. Для каких целей используется матрица Бостонской Консультационной Группы: а)

для принятия стратегических решений

б) для принятия оперативных решений

в) для принятия тактических решений

г) все предыдущие ответы верны

Функция организации

1. Функция организация в менеджменте - это:

а) процесс создания структуры предприятия

б) объединение людей для достижения их целей

в) распределение полномочий между работниками

г) взаимодействие с внешней средой

2. Делегирование представляет собой передачу субъектом управления части:

а) ответственности

б) обязательств

в) полномочий

г) долгов

3. Систематическое делегирование руководителем своих полномочий осуществляется в следующей форме:

а) в принятой производственной структуре

б) в системе должностных инструкций

в) в положениях о стимулировании труда

- г) в положениях об оплате труда
4. Ключевой задачей руководства при совершенствовании механизма функционирования организации является структура управления. Характеристики структуры управления:
- а) сложность - использование механизмов интеграции
 - б) формализация - масштабы использования правил
 - в) централизация - количество отделов, групп
 - г) координация - распределение прав и обязанностей
5. Структура управления показывает определенную схему взаимосвязей между звеньями и отдельными работниками, занятыми решением управленческих задач организации. Из предложенных характеристик типов структуры управления неверно высказывание:
- а) линейная структура- каждый сотрудник имеет одного начальника
 - б) штабная - организацией руководит штаб
 - в) функциональная - сотрудник имеет несколько функциональных координаторов
 - г) все высказывания неверны
6. При выборе типа организационной структуры необходимо учитывать:
7. а) стратегию _____ организации
- б) особенности потребителей
 - в) модель управления
 - г) все вышеперечисленное
8. Основными типами организационных структур являются:
- а) акционерные общества, товарищества, кооперативы
 - б) матричные, линейно-функциональные, дивизиональные
 - в) частные, государственные, смешанные
 - г) адаптивные, проектные, функциональные
9. Механистические организации включают в себя следующие типы организационных структур:
- а) матричные и дивизиональные
 - б) матричные и линейно-функциональные
 - в) линейно-функциональные и дивизиональные
 - г) все предыдущие ответы не верны
10. Что является основной характеристикой корпоративной организации:
11. а) свобода выбора ресурсов и задач для исполнителей
- б) учет потребностей и интересов работников
 - в) децентрализация и делегирование полномочий
 - г) максимальная централизация и авторитарность руководства
12. Какой из предложенных типов организаций наиболее предпочтителен для компаний, занимающихся сложным, наукоемким производством в условиях быстро изменяющейся внешней среды:
- а) механистический
 - б) линейно-функциональный
 - в) корпоративный
 - г) органический

Функция мотивации

1. Мотивация – это:
- а) способность работника выполнить свои должностные обязанности
 - б) руководство производственным процессом
 - в) побуждение работников к выполнению работы
 - г) достижение организацией поставленных целей
2. Что из перечисленного ниже можно отнести к внутренним вознаграждениям:
3. а) заработная плата

- б) похвалы и признания
 - в) чувство достижения результата
 - г) карьера
4. К первичным потребностям не относятся:
- а) потребности в пище
 - б) потребности в безопасности
 - в) потребности в уважении
 - г) все вышеприведенные потребности
5. На какие группы подразделяются современные теории мотивации:
- а) материальные и нематериальные
 - б) содержательные и процессуальные
 - в) потребности и вознаграждения
 - г) мотивы и стимулы
7. Разработка «пирамиды потребностей» - заслуга:
- а) А. Маслоу
 - б) Г. Гантта
 - в) Э. Мэйо
 - г) Ф.У. Тейлора
8. В соответствии с теорией А. Маслоу общечеловеческие потребности классифицируются по категориям, в соответствии с которыми:
- а) к первому уровню потребностей относят потребность в питании
 - б) ко второму – потребность _____ в коммуникациях
 - в) к третьему - потребность в защищенности
 - г) к четвертому - потребность в образовании
9. При реализации мотивации как функции менеджмента не используется понятие:
- а) потребности
 - б) спрос
 - в) побуждение
 - г) стимул
- Согласно теории постановки целей Э. Локка, уровень исполнения работы зависит от следующих характеристик целей:
- а) гибкость, конкретность, сопоставимость, приемлемость
 - б) сложность, специфичность, приемлемость, приверженность
 - в) управляемость, достижимость, ориентация на конечный результат, количественная ясность
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
10. Какая из мотивационных теорий пришла к выводу, что результативный труд ведет к удовлетворению, а не наоборот, как считали сторонники более ранних исследований:
- а) теория А. Маслоу
 - б) теория Портера-Лоулера
 - в) теория С. Адамса
 - г) теория В. Врума _____
11. Что из перечисленного ниже можно отнести к современным принципам мотивации:
- а) установление четких целей и задач
 - б) увязка целей и вознаграждения
 - в) учет личных качеств работников
 - г) все предыдущие ответы верны

Тема 2.2 Принятие решений

1. Функция координации в менеджменте предполагает:
- а) установление четких целей и задач
 - б) создание определенных организационных структур
 - в) обеспечение взаимодействия всех частей организации

- г) разработку планов организации
- 2. Понятия взаимозависимости подразделений группируются следующим образом:
 - а) номинальная, последовательная, обоюдная
 - б) четкая, установленная, последующая
 - в) предварительная, текущая, заключительная
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
- 3. Ситуацию, в которой вводимые факторы производства одного подразделения организации становятся выходом другого, и наоборот, наиболее точно характеризует:
 - а) номинальная взаимозависимость подразделений организации
 - б) последовательная взаимозависимость подразделений организаций
 - в) обоюдная взаимозависимость подразделений организации
 - г) отсутствие взаимозависимости между подразделениями организации
- 4. Превентивная координация направлена на:
 - а) устранение перебоев в системе после того, как они произошли
 - б) сохранение существующей системы работы
 - в) улучшение деятельности системы даже при отсутствии конкретных проблем
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
- 5. Роль контроля в организации:
 - а) обеспечение подчинения одних менеджеров другим
 - б) качественное планирование организационной деятельности
 - в) предупреждение возникновения кризисных ситуаций
 - г) обеспечение централизованного управления
- 6. К основным видам контроля с позиции менеджмента относятся:
 - а) внешний, внутренний, аудиторский
 - б) предварительный, текущий, заключительный
 - в) финансовый, материальный, информационный
 - г) целевой, программный, контроль средств
- 7. К основным этапам процесса контроля в организации относятся:
 - а) диагностика проблемы, определение критериев, выбор альтернатив
 - б) выработка стандартов, сопоставление со стандартами фактически достигнутых результатов, принятие необходимых корректирующих действий
 - в) установление целей, анализ ситуации, принятие решений
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
- 8. С какой целью происходит разработка шкалы допустимых отклонений:
- 9. а) передача информации от одних уровней управления другим
 - б) измерение достигнутых результатов работы
 - в) принятие решений о вводе в действие системы контроля
 - г) все перечисленные ответы не верны
- 10. Что такое контроллинг:
 - а) концепция управления
 - б) вид контроля
 - в) действия контролирующих звеньев организации
 - г) должность
- 11. Что является целью оперативного контроллинга:
 - а) обеспечение выживаемости организации
 - б) проведение антикризисной политики
 - в) обеспечение прибыльности и ликвидности предприятия
 - г) поддержание потенциала успеха организации

Тема 2.3. Связующие процессы в менеджменте

- 1. Коммуникации в организации представляют собой:
 - а) процесс обмена информацией

- б) процесс выбора организационных альтернатив
 - в) процесс построения организационной структуры
 - г) производственный процесс
2. Основными требованиями к информации в менеджменте считаются:
- а) своевременность
 - б) надежность
 - в) актуальность
 - г) все перечисленные ответы верны
3. Что представляет собой информатизация:
- а) этап общественного развития
 - б) внедрение информационных систем управления
 - в) обмен информацией
 - г) работа с документами в организации
4. Техника управления в организации используется с целью:
- а) выработки рациональных решений
 - б) экономии времени
 - в) механизации и автоматизации информационных процессов управления
 - г) все приведенные выше ответы равны
5. Наличие коммуникаций необходимо для любого важного управленческого действия, поэтому:
- а) эффективные менеджеры те, которые эффективны в коммуникациях
 - б) процесс коммуникаций не связан с эффективностью управления
 - в) эффективная коммуникация не требует определенных знаний и умений
 - г) качество обмена информацией не влияет на степень реализации целей
6. Решение многих управленческих задач строится на взаимодействии людей (начальника с подчиненными, подчиненных друг с другом...) в рамках различных событий. Различают следующие виды коммуникации:
- а) неформальные – это каналы распространения слухов
 - б) по восходящей - сообщения подчиненным о текущих задачах
 - в) по нисходящей - оповещение о том, что делается на низшем уровне
 - г) все вышеприведенные ответы равны
7. К основным элементам процесса коммуникации относят:
- а) письмо, устную речь, жесты, интонации
 - б) отправитель, сообщение, канал, получатель
 - в) идея, обратная связь, информация, средства передачи
 - г) руководитель, исполнитель, задача, техника
8. Коммуникационный стиль – это:
- а) способ передачи информации
 - б) способ восприятия информации
 - в) способ руководства
 - г) способ выполнения работы
9. Какой из перечисленных коммуникационных стилей более желателен с точки зрения эффективной коммуникации:
- а) открытие себя
 - б) торговаться за себя
 - в) реализация себя
 - г) защита себя
10. На эффективность коммуникационного процесса оказывает влияние:
- а) шум в информационной системе
 - б) наличие системы обратной связи
 - в) использование достижений современных технологий
 - г) все перечисленное

Принятие решений в менеджменте

1. Какой из признаков не относится к запрограммированным решениям:
 - а) ограниченное число возможных альтернатив
 - б) результат реализации определенной последовательности действий
 - в) новые, внутренне не структурированные ситуации
 - г) все перечисленные ответы не верны
2. Интуитивное решение характеризуется:
 - а) знаниями и опытом руководителя
 - б) использованием объективного аналитического процесса
 - в) пониманием ситуации
 - г) ощущением правильности выбора
3. Управленческие решения могут быть основаны на:
 - а) интуиции лица, принимающего решение
 - б) рациональном процессе, включающем диагностику проблемы, выбор ограничительных критериев, анализ возможных альтернатив и последующий выбор наилучшей из них
 - в) прежнем опыте и знаниях лица, принимающего решение
 - г) все предыдущие ответы верны
4. К основным этапам процесса принятия решений относят:
 - а) диагностика проблемы, формулировка ограничений и критериев выбора, определение, оценка и выбор альтернатив
 - б) выработка стандартов, сопоставление со стандартами фактически достигнутых результатов, принятие необходимых корректирующих действий
 - в) установление целей, анализ ситуации, принятие решений
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
5. Среда принятия решений включает в себя:
 - а) условия определенности
 - б) условия риска
 - в) условия неопределенности
 - г) все перечисленные условия
6. К основным типам моделей принятия решений относят:
 - а) физические, аналоговые, математические
 - б) сложные, простые, экспериментальные
 - в) внутренние, внешние, организационные
 - г) интуитивные, рациональные, опытные
7. Дерево решений, как один из основных методов принятия решений, использующийся в сложных ситуациях, предполагает:
 - а) схематическое представление проблемы
 - б) сбор мнений о проблеме различных специалистов
 - в) построение платежной матрицы
 - г) использование рейтинговых оценок
8. Метод прогнозирования, построенный на информации, полученной из газет, бюллетеней, теле- и радиопередач, будет:
 - а) неформальным
 - б) качественным
 - в) количественным
 - г) не будет относиться к методам прогнозирования
9. Какие из перечисленных факторов влияют на процесс принятия организационных решений:
 - а) информационные ограничения
 - б) личностные оценки руководителя
 - в) негативные последствия

- г) все перечисленные ответы верны
10. Эффективность управленческих решений является одной из ключевых характеристик успешного менеджмента. Для достижения наилучших результатов в процессе принятия организационных решений современные руководители применяют следующие средства:
- а) делегируют как можно больше полномочий
 - б) централизуют _____ процесс управления
 - в) принимают решения единолично
 - г) принимают коллегиальные (групповые) решения

Тема 2.4. Руководство: власть и партнерство

1. Понятия «влияние» и «власть» в менеджменте отражают:
- а) происходящие в организации процессы
 - б) только формальные полномочия в организации
 - в) только неформальные отношения в организации
 - г) условия успешной деятельности организации
2. Власть – это:
- а) возможность делегировать полномочия
 - б) возможность принятия решений
 - в) возможность влияния на других членов организации
 - г) возможность использования разных средств и методов управления
3. Чем определяется власть в условиях современных организаций:
4. а) иерархией
- б) уровнем формальных полномочий
 - в) степенью зависимости
 - г) все предыдущие ответы верны
5. Формула баланса власти в менеджменте выражает:
- а) взаимодействие влияния одних членов организации и зависимости других членов организации
 - б) взаимодействие формальных и неформальных структур организации
 - в) взаимодействие различных аспектов деятельности менеджера
 - г) взаимодействие различных уровней управления
6. К группе источников и видов, составляющих личностную основу власти, относят:
7. а) власть принуждения
- б) власть связей
 - в) власть примера
 - г) власть над ресурсами
8. К группе источников и видов, составляющих организационную основу власти, относят:
- а) экспертную власть
 - б) законную власть
 - в) власть информации
 - г) власть вознаграждения
9. Связана ли жестко такая форма власти, как экспертная власть, с определенной должностью в организации:
- а) связана
 - б) не связана
 - в) в зависимости от специфики деятельности организации
 - г) в зависимости от размеров организации
10. Эффективна ли такая форма власти, как власть принуждения, в современных организациях:
- а) эффективна, так как подчиненные хорошо выполняют работу под страхом наказания
 - б) эффективна, так как позволяет руководителям использовать дополнительные методы и

средства воздействия

в) неэффективна, так как страх порождает максимально адекватную производительность труда

г) неэффективна, но фактически используется в большинстве современных организаций

11. Законная власть подразумевает влияние на основе:

а) знаний, опыта и таланта руководителя

б) личных _____ качеств руководителя и его манеры поведения

в) угроз, наказаний и штрафов

г) должностных полномочий руководителя

12. Власть как процесс базируется на двух началах:

а) личном и организационном

б) формальном и неформальном

в) коммерческом и некоммерческом

г) государственном и частном

Тема 2.5 Социально- психологический аспект руководства

1. Какая из фаз формирования и развития групп характеризуется следующим: члены группы воспринимают группу как единое целое, в группе укрепляется кооперация и единство мнений:

а) начальная фаза формирования группы

б) взаимное раскрытие

в) консенсус и кооперация

г) оптимальный коллектив

2. Что из нижеперечисленных характеристик не отражает сущность формальной группы:

а) наличие строгой системы подчинения

б) отсутствие официально предписанных целей и отношений

в) создание группы по воле руководства

г) все вышеперечисленные ответы не верны

3. В состав комитетов как одного из видов формальных групп в организации могут входить:

а) только менеджеры

б) любые сотрудники организации, за исключением руководителей

в) как руководители, так и рядовые сотрудники

г) только внешние по отношению к организации пользователи информации

4. Что является основной целью любой формальной группы:

а) организация производственного процесса

б) формирование определенных норм поведения ее членов

в) проектирование структуры межличностных отношений

г) удовлетворение личных интересов членов группы

5. Как правило, формальные и неформальные группы в организациях:

а) никак не зависят друг от друга

б) достаточно сильно зависят друг от друга

в) не могут существовать одновременно в рамках одной и той же организации г) постоянно и эффективно взаимодействуют

7. К общим характеристикам неформальных групп относятся:

а) наличие ресурсов; необходимость управления; позитивные социальные нормы

б) противоречивые цели; зависимость от внешней среды; улучшение коммуникаций

в) социальный контроль; сопротивление переменам; наличие неформального лидера

г) негативные социальные нормы; конформизм; низкие показатели производительности

8. В организации неформальный лидер и руководитель:

а) обязательно одно и то же лицо

б) могут быть разными людьми

в) обязательно должны быть разными людьми

- г) могут быть одним и тем же лицом
9. Какой из подходов к определению значимых факторов лидерства делал упор на важность выбора руководителем оптимального, самого эффективного стиля управления:
- а) подход с позиций личных качеств
 - б) поведенческий подход
 - в) ситуационный подход
 - г) все подходы
10. В случае, когда руководитель позволяет подчиненным участвовать в принятии решений и избегает навязывать им свою волю, говорят об использовании такого стиля руководства, как:
- а) либеральный
 - б) демократический
 - в) авторитарный
 - г) благосклонно авторитарный
11. Автором четырех систем, характеризующих стили лидерства, является:
- а) Ф.Фидлер
 - б) Р. Лайкерт
 - в) В. Врум
 - г) Ф. Йеттон

Управление конфликтом

1. Основной характеристикой конфликтной ситуации является:
- а) столкновение и противоборство различных интересов
 - б) процесс принятия решения
 - в) попытка конфликтующих сторон прийти к компромиссу
 - г) ни одно из перечисленных
2. Конфликты в организации:
- а) всегда носят положительный характер
 - б) могут иметь как положительное, так и отрицательное влияние на организационные процессы
 - в) всегда носят отрицательный характер и желательно обходиться без них
 - г) все зависит от специфики деятельности организации
3. Функциональный и дисфункциональный конфликты отличаются:
- а) причинами
 - б) участниками
 - в) последствиями
 - г) стилями их разрешения
4. В менеджменте выделяют следующие основные типы конфликтов:
- а) внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой
 - б) личный, организационный, формальный, неформальный
 - в) моментальный, краткосрочный, среднесрочный, долгосрочный
 - г) все перечисленные ответы верны
5. Методы разрешения конфликтных ситуаций подразделяются на:
- а) структурные и межличностные
 - б) принуждения и вознаграждения
 - в) запрограммированные и незапрограммированные
 - г) плановые и стихийные
6. Что относится к потенциальным причинам конфликта:
- а) совместно используемые ресурсы
 - б) взаимозависимость заданий
 - в) различия в целях
 - г) все вышеприведенные ответы верны

7. Содержание какого метода управления конфликтной ситуацией характеризуется следующим: усилия всех участников конфликта направляются менеджером на достижение определенного конечного результата:
- а) сглаживание
 - б) разъяснение требований к работе
 - в) установление общеорганизационных комплексных целей
 - г) решение проблем
8. Что является одной из характеристик, определяющих внутриличностный конфликт:
- а) предъявление к человеку противоречивых требований по результатам его работы
 - б) борьба руководителей за ограниченные ресурсы
 - в) занятие личностью позиции, отличающейся от позиции группы
 - г) противостояние формальных и неформальных групп в организации
9. Плохая коммуникация в организации является:
- а) причиной конфликта
 - б) следствием конфликта
 - в) может быть как причиной, так и следствием конфликта
 - г) коммуникации и конфликты в организации не связаны между собой
10. Какой из межличностных стилей разрешения конфликта является наиболее эффективным для большинства организаций:
- а) уклонение
 - б) решение проблем
 - в) компромисс
 - г) принуждение

Тема 2.6. Система методов управления в менеджменте

1. Концепция управления изменениями свидетельствует о том, что в современных организациях:
- а) изменения нежелательны и их нужно избегать для повышения эффективности деятельности
 - б) изменения необходимы, так как обеспечивают выживание организации
 - в) изменения являются незначительной частью управленческой работы
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
2. Термин «проактивное руководство» значит следующее:
- а) руководство само проявляет активность
 - б) руководство реагирует на требования ситуации
 - в) руководство не проявляет активность
 - г) руководство делегирует полномочия
3. Если в результате процесса изменений в организации происходит перераспределение полномочий и ответственности, вносятся коррективы в управленческую иерархию, то данный тип изменений может быть отнесен к:
- а) изменениям технологии и задач
 - б) изменениям цели
 - в) структурным изменениям
 - г) изменениям человеческого фактора
4. Для достижения большей мотивации подчиненных в процессе управления изменениями в организации необходимо обеспечивать:
- а) усиленную систему контроля за результатами работы
 - б) участие подчиненных в проводимых изменениях
 - в) переориентацию внимания подчиненных на другие организационные проблемы
 - г) установление жесткой зависимости заработной платы от результатов труда
5. Риски в менеджменте можно подразделить на следующие основные типы:
- а) простой и сложный
 - б) функциональный и дисфункциональный

- в) динамический и статический
 - г) прогнозируемый и спонтанный
6. Что из перечисленного ниже относится к основным этапам принятия решений в условиях риска:
- а) определение цели риска
 - б) определение вероятности наступления рискованного события
 - в) выбор стратегии управления риском
 - г) все вышеперечисленные ответы верны
7. Характеристикой какого способа снижения риска является следующее: ответственным за риск становится тот участник разработки решения, содержащего риск, который лучше всех рассчитывает и контролирует риски:
- а) распределение риска
 - б) резервирование средств на покрытие непредвиденных расходов
 - в) страхование риска
 - г) все вышеперечисленные способы содержат данную характеристику
8. С точки зрения управления кризисами в организации, что является неотъемлемым элементом любого кризиса:
- а) некомпетентность менеджера
 - б) риски хозяйственной деятельности
 - в) неквалифицированный персонал
 - г) нарушение законодательства
9. Что является продуктом управленческого труда в кризисной организации:
- а) персонал организации
 - б) решения, принимаемые в условиях неопределенности
 - в) информация о кризисных явлениях и процессах
 - г) умственный труд менеджеров
10. На что направлена программа следования менеджеров этическим стандартам поведения:
- а) на повышение эффективности деятельности организации
 - б) на повышение эффективности управления персоналом
 - в) все вышеприведенные ответы верны
 - г) все вышеприведенные ответы не верны

Тема Факторы и тенденции эффективности менеджмента

1. К современным тенденциям развития менеджмента можно отнести:
2. а) ориентацию на качество
- б) возрастание роли инноваций
 - в) профессионализацию управления
 - г) все вышеприведенные ответы верны
3. Результативность менеджмента связана с:
- а) достижением цели
 - б) перевыполнением целевых показателей
 - в) достижением конечных результатов
 - г) все вышеприведенные ответы верны
4. Эффективность менеджмента может быть рассмотрена в следующих основных смыслах:
- а) экономическом и социальном
 - б) организационном и индивидуальном
 - в) государственном и частном
 - г) формальном и неформальном
5. Эффективность менеджмента определяется соизмерением:
- а) целей и потребностей
 - б) целей и результатов
 - в) результатов и затрат
 - г) затрат и удовлетворенности вознаграждением

6. Эффективность управленческой деятельности относится к группе видов эффективности менеджмента, объединенных следующим классификационным признаком:
- по содержанию эффекта
 - по видам деятельности
 - по формам эффективности
 - по фактору времени
7. Такой показатель эффективности, как послепродажный сервис, является показателем, характеризующим:
- экономическую эффективность
 - социальную эффективность
 - экономико-социальную эффективность
 - послепродажный сервис не является показателем эффективности
8. К основным направлениям оценки эффективности менеджмента относятся:
- потребности потребителей
 - конечные результаты деятельности организации
 - потенциал организации
 - все вышеприведенные ответы верны
9. Эффективность управленческого труда является показателем, который очень сложно рассчитать и оценить, в связи с этим эффективность управленческого труда чаще всего рассчитывается с помощью:
- прямых показателей
 - косвенных показателей
 - данный вид эффективности не рассчитывается
 - все вышеприведенные ответы не верны
10. Важными факторами эффективности менеджмента выступают:
- структура ресурсов организации
 - распределение ресурсов организации
 - все вышеприведенные ответы верны
 - все вышеприведенные ответы не верны
11. По фактору времени выделяют следующие виды эффективности менеджмента:
- оперативная
 - производственная
 - социальная
 - стратегическая

В тех темах, где количество неправильных ответов превысило 5, студентам рекомендуется дополнительная проработка материала, после которой необходимо еще раз пройти вопросы теста темы.

4.3.2 Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

Контрольно – измерительные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Примерные вопросы к дифференцированному зачету:

1. Сущность и содержание понятий менеджмент и управление.
2. Цели, задачи и принципы современного менеджмента.
3. Менеджер, роли менеджера по Г. Минцбергу.
4. Уровни управления. Пирамида Парсонса.
5. Профессиональные требования к менеджеру.
6. Субъект и объект менеджмента.
7. Основные подходы к менеджменту с позиций науки.
8. Школы менеджмента: научная, административно-классическая, человеческих

- отношений и поведенческих наук, количественных методов. Их сущность, представители, основной вклад в развитие менеджмента.
9. Процессный подход к менеджменту.
 10. Системный подход к менеджменту.
 11. Ситуационный подход к менеджменту.
 12. Японская модель менеджмента.
 13. Американская модель менеджмента.
 14. Современные концепции управления.
 15. Формальные организации: сущность и основные характеристики.
 16. Неформальные организации и их роль в менеджменте.
 17. Среда организации: основные элементы и их характеристика.
 18. Внешняя среда организации: макросреда и микросреда.
 19. Внутренняя среда организации.
 20. Содержание функции планирования в менеджменте.
 21. Стратегические и тактические решения в менеджменте.
 22. Содержание понятия «миссия организации».
 23. Содержание функции организации в менеджменте.
 24. Делегирование полномочий и ответственность: сущность, цели, основные принципы.
 25. Структура организации: сущность, основные типы организационных структур, требования к структурам.
 26. Принципы формирования структуры управления организацией.
 27. Механистический и органический типы организационных структур.
 28. Корпоративный и индивидуалистский типы организационных структур.
 29. Содержание функции мотивации в менеджменте.
 30. Сущность и содержание понятий «мотивация» и «стимулирование».
 31. Основные категории и понятия мотивации: потребность, мотив, вознаграждение, степень удовлетворения.
 32. Содержательные теории мотивации.
 33. Процессуальные теории мотивации.
 34. Современные принципы мотивации.
 35. Содержание функции координации в менеджменте.
 36. Сущность основных типов взаимозависимости подразделений организации: номинальная взаимозависимость, последовательная взаимозависимость, обоюдная взаимозависимость.
 37. Виды координации и их характеристика: превентивная, устраняющая, регулирующая и стимулирующая координация.
 38. Основные виды контроля с позиций менеджмента.
 39. Показатели эффективности контроля.
 40. Сущность стратегического и оперативного контроллинга.
 41. Сущность коммуникаций менеджмента.
 42. Формальные коммуникации и их характеристика.
 43. Неформальные коммуникации и их характеристика.
 44. Коммуникационный процесс: цель и основные этапы.
 45. Направления совершенствования информационного обмена в организациях.
 46. Виды управленческих решений: интуитивные, основанные на суждениях, рациональные.
 47. Факторы, влияющие на эффективность управленческих решений.
 48. Основные методы моделирования управленческих решений.
 49. Власть и влияние как организационные процессы.
 50. Сущность законной власти в организации.
 51. Основные виды формальных групп в организации.
 52. Неформальные группы в организации: сущность, основные характеристики, причины

- вступления.
53. Факторы эффективности деятельности групп в организации.
 54. Сущность лидерства как организационного процесса.
 55. Формальные и неформальные лидеры в организации.
 56. Основные стили управления: авторитарный, демократический, либеральный.
 57. Основные подходы к эффективному лидерству: подход с позиций личных качеств, поведенческий, ситуационный.
 58. Функциональный и дисфункциональный конфликт в организации: сущность и основные отличия.
 59. Поведение менеджера в конфликтной ситуации.
 60. Структурные методы управления конфликтной ситуацией.
 61. Межличностные методы управления конфликтной ситуацией.
 62. Основные направления проведения изменений в организации.
 63. Сопротивление переменам: сущность и направления преодоления.
 64. Управление рисками в менеджменте: сущность и основные цели.
 65. Сущность концепции антикризисного управления.
 66. Сущность понятия «эффективность менеджмента».
 67. Показатели эффективности менеджмента.
 68. Виды эффективности менеджмента.
 69. Основные направления оценки эффективности менеджмента.

4.4. Критерии и показатели оценивания

Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений.</p> <p>Полно раскрываются причинно-следственные связи</p> <p>Делаются обоснованные выводы.</p> <p>Демонстрируются глубокие знания материала.</p>
«4»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, но в недостаточном объеме.</p> <p>Материал излагается уверенно.</p> <p>Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.</p>
«3»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	<p>Допускаются нарушения в последовательности изложения.</p> <p>Неполно раскрываются причинно-следственные связи.</p> <p>Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи.</p> <p>Имеются затруднения с выводами.</p>

«2»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют.
-----	---------------------------------------	---	--

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений.
			Полно раскрываются причинно-следственные связи. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания материала.
«4»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.
«3»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами.

«2»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют.
-----	--	---	--

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные для использования в образовательном процессе, не старше пяти лет с момента издания.

Сайт библиотеки УрГЭУ <http://lib.usue.ru/>

6.1. Основная литература

1. Зайцева, Наталия Александровна. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст] : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 366 с. <https://znanium.ru/catalog/document?id=442363>
2. Игнатьева, Ирина Федоровна. Организация туристской индустрии [Текст] : учебник для спо / И. Ф. Игнатьева. -Москва: Юрайт, 2024. - 401 с <https://urait.ru/bcode/557205>
3. Морозова, Наталья Степановна. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия [Текст] : учебник для спо / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. -Москва: Юрайт, 2025. - 184 с <https://urait.ru/bcode/559517>
4. Мотышина, Марина Станиславовна. Менеджмент туризма [Текст] : учебник для спо / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. -Москва: Юрайт, 2024. - 282 с <https://urait.ru/bcode/541604>
5. Николенко, Полина . Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля [Текст] : учебник и практикум для спо / П. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. -Москва: Юрайт, 2024. - 444 с <https://urait.ru/bcode/543504>
6. Рассохина, Татьяна Васильевна. Менеджмент туристских дестинаций [Текст] : учебник и практикум для спо / Т. В. Рассохина. -Москва: Юрайт, 2024. - 217 с <https://urait.ru/bcode/531332>
7. Скобкин, Сергей Сергеевич. Менеджмент в туризме [Текст] : учебник и практикум для спо / С. С. Скобкин. -Москва: Юрайт, 2024. - 366 с <https://urait.ru/bcode/542268>
8. Феденева, Ирина Николаевна. Организация туристской индустрии [Текст] : учебное

- пособие для спо / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова. -Москва: Юрайт, 2024. - 205 с <https://urait.ru/bcode/540622>
9. Чудновский, Алексей Данилович. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст] : Учебное пособие / Государственный университет управления. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2023. - 400 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=428718>

6.2 Дополнительная литература

1. Боголюбов, Валерий Сергеевич. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст] : учебник для спо / В. С. Боголюбов. -Москва: Юрайт, 2024. - 293 с <https://urait.ru/bcode/542272>
2. Быстров, Сергей Александрович. Организация гостиничного дела [Текст] : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. -Москва: Издательство "ФОРУМ", 2024. - 432 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=436640>
3. Ушаков, Роман Николаевич. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности [Текст] : Учебное пособие / Московская международная академия. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 136 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=419502>
4. Чуваткин, Петр Петрович. Управление персоналом гостиничных предприятий [Текст] : учебник для спо / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. - Москва: Юрайт, 2024. - 280 с <https://urait.ru/bcode/543187>

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1 Перечень лицензионного программного обеспечения:

1. Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.
2. МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

7.2 Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

7.3

1. Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока
2. Справочно-правовая система Консультант+. Срок действия лицензии до 31.12.2024

Основные электронные издания

Интернет-ресурсы:

<http://znanium.ru>

<http://book.ru>

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.