

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

АНПО УРАЛЬСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине "Менеджмент туризма"

для студентов заочной формы обучения, обучающихся по специальностям "Туризм"

Екатеринбург, 2018 г.

Методические рекомендации по написанию и оформлению контрольных работ

Выполнение контрольной работы по курсу "Менеджмент туризма" является обязательной составной частью изучения данной дисциплины, необходимого для освоения теоретического материала. Своевременное выполнение студентом заочного отделения контрольной работы с результатом "зачтено" является необходимым условием для допуска к выполнению итогового теста.

Благодаря написанию контрольной работы студенты должны научиться осуществлять поиск, анализ, структурирование информации, необходимой организации и управления деятельностью туристского предприятия, применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения, а также учитывать особенности менеджмента в туристской индустрии. В результате выполнения контрольной работы студенты должны приобрести теоретические знания по отдельным разделам дисциплины (понимание изученной темы, проблемы) и практические навыки анализа, структурирования, систематизации и аргументации.

Задания выполняются по вариантам. Из четырех вариантов контрольной работы студент выбирает один вариант по следующей схеме: если первая буква фамилии студента А - Й – студент выбирает вариант № 1, К - О – вариант № 2, П – С – вариант № 3, Т – Я – вариант № 4.

Структура заданий включает в себя теоретические вопросы и практические задания (ситуации) по основным блокам дисциплины: "Методологические аспекты менеджмента", "Принципы и функции менеджмента", "Методы менеджмента", "Организация как объект управления", "Технология принятия решений в менеджменте", "Коммуникационные процессы управления" и "Особенности управления в туристской и гостиничной индустрии"

Ответ на каждый теоретический вопрос или задание должны начинаться с новой страницы. Изложение каждого задания предваряется его точной формулировкой.

Решение практических заданий (ситуаций) обязательно должно включать:

- краткое изложение соответствующего теоретического материала, которым необходимо руководствоваться при анализе той или иной ситуации
- самостоятельный анализ предложенной ситуации;
- конечный ответ, представляющий собой решение практического задания (ситуации).

Критерии оценивания практических заданий (ситуаций):

- самостоятельность, глубина проработки и завершенность (содержательная, функциональная) при выполнении заданий, предусмотренных в исходной практической ситуации;
- умение применять соответствующие методы, технологии и инструменты управления для самостоятельного анализа исходных данных;
- умение подбирать и анализировать разнообразные источники информации для поиска дополнительных данных, необходимых для работы с практической ситуацией, обоснованность применения дополнительных данных для анализа исходной практической ситуации;

- глубина и обоснованность выводов, предложений и рекомендаций по решению практической ситуации.

Ответы на задания контрольной работы печатаются с использованием компьютера. Текст должен быть набран в текстовом редакторе Microsoft Word шрифтом Times New Roman (12 пунктов, через 1,5 интервала) с соблюдением следующих параметров полей: верхнее – 1,5 см, нижнее – 1 см, левое – 2,5 см, правое – 1 см.

Все страницы работы (за исключением титульного листа) должны быть пронумерованы. При этом первой страницей является титульный лист, включаемый в общую нумерацию страниц контрольной работы.

Студент в обязательном порядке должен приводить ссылки на источники, материалы которых были использованы им при ответе на теоретические вопросы и задания. При этом в случае дословного цитирования необходимо проставление кавычек. Оформление ссылок может осуществляться двумя способами: в виде подстрочного примечания (с проставлением верхнего индекса) и путем приведения номера согласно списку использованных источников (непосредственно в тексте в квадратных скобках). В обоих случаях автор работы обязан указывать в ссылке номер страницы, откуда заимствована та или иная информация.

Структура работы должна включать следующие обязательные компоненты:

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Ответ на теоретические вопросы
4. Решение практических заданий (ситуаций)
5. Список литературы, использованной для ответа на теоретические вопросы и задания (оформляется в алфавитном порядке с соблюдением соответствующих правил - см. список рекомендованной литературы).

При необходимости контрольная работа может включать схемы, таблицы, иллюстрации, рисунки и т.п.

Ограничений по объему контрольной работы нет.

**ЗАДАНИЯ для КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ студентов
по дисциплине " МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА"**

Вариант № 1

Дайте развернутый ответ на следующие теоретические вопросы:

1. Соотношение понятий "управление" и "менеджмент"
2. Характеристика и особенности управления туристской организацией
3. Экономическая эффективность управленческих решений. Общий и локальные критерии экономической эффективности туристского предприятия. Показатели экономической эффективности туристского предприятия.
4. Проанализируйте высказывание Т. Питерса и Р. Уотермена "Хорошие менеджеры не только делают деньги, но и создают смысл существования для людей". Приведите примеры, отражающие его использование в практике современных российских и зарубежных туристских компаний.

Практические задания (задачи):

Задание 1.

Приведите примеры миссий организаций туристской индустрии, гостиничного бизнеса, авиакомпаний или других смежных отраслей. Охарактеризуйте интеграционный потенциал данных миссий. Сформулируйте соответствующие им долгосрочные цели управления компанией, отвечающие требованиям интеграции.

Задание 2.

Проанализируйте приведенные в таблице помехи в организационных коммуникациях. Определите, проявлением какого барьера является каждая из помех, заполните таблицу.

Таблица. Помехи и барьеры

№ п/п	Помехи	Барьер
1.	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2.	Фильтрация информации	
3.	Жаргон, используемый специалистами туристской индустрии	
4.	Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5.	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
6.	Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7.	Расстояние между общающимися более 50 м.	
8.	Психологическая несовместимость общающихся, например, менеджера и клиента	
9.	Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	
10.	Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
11.	Неумение слушать собеседника	
12.	Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	

Задание 3.

Составьте и опишите схему организационной структуры управления знакомой Вам туристской организации: определите тип организационной структуры; принципы департаментализации, по которым осуществлено формирование основных подразделений; количество уровней управления; степень соответствия рассматриваемой структуры условиям внешней и внутренней среды предприятия.

**ЗАДАНИЯ для КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ студентов
по дисциплине "МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА"**

Вариант № 2

Дайте развернутый ответ на следующие теоретические вопросы:

1. Состав и содержание принципов менеджмента
2. Современные тенденции развития туристских организаций и туристской индустрии в РФ
3. Подходы к оценке эффективности работы менеджера туристской организации. Особенности оценки эффективности работы менеджеров высшего, среднего и низшего звена
4. Проанализируйте высказывание Питера Друкера "Чем меньше усилий приходится прикладывать организации ради получения результата, тем лучше она справляется со своей работой". Приведите примеры, отражающие его использование в практике современных российских и зарубежных туристских компаний.

Практические задания (задачи):

Задание 1.

Определите, какие характеристики и тренды внешней среды косвенного воздействия оказывают наиболее сильное влияние на деятельность туристского предприятия (организации) и в чем оно заключается. При анализе необходимо учесть группировку факторов макросреды.

Задание 2.

Приведите по пять - семь мотивов трудовой (профессиональной) деятельности наиболее важных, по Вашему мнению, для следующих категорий лиц:

1. Менеджер по продажам туристского предприятия
2. Менеджер по рекламе туристского предприятия
3. Высоквалифицированный персонал туристского предприятия (бухгалтер, юрист)
4. Неквалифицированный персонал туристского предприятия (курьер, уборщица)
5. Руководитель туристского офиса (филиала туроператора)
6. Руководитель туристского предприятия (туроператора)

Задание 3.

Составьте технологическую схему процесса подготовки, принятия и реализации управленческих решений в туристской организации, укажите основные операции данного процесса, уровень выполнения операции и ответственности, условия эффективности

№ п/п	Операции, выполняемые в процессе подготовки, принятия и реализации управленческих решений	Уровень ответственности	Условия эффективности

**ЗАДАНИЯ для КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ студентов
по дисциплине "МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА"**

Вариант № 3

Дайте развернутый ответ на следующие теоретические вопросы:

1. Основные закономерности менеджмента и их содержание
2. Делегирование полномочий и его значение для управления современной туристской организацией
3. Формирование формальной структуры коллектива турфирмы. Факторы, влияющие на эффективность функционирования формальных групп.
4. Проанализируйте высказывание Т.А. Гибсона "Менеджмент - это искусство достижения целей в условиях ограниченности ресурсов". Приведите примеры, отражающие его использование в практике современных российских и зарубежных туристских компаний.

Практические задания (задачи):

Задание 1.

Выделите и систематизируйте основные группы и виды источников информации об отраслевом и региональном туристском рынках.

Задание 2.

Проанализируйте приведенные в таблице цели различных коммуникаций. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, приведите примеры, конкретизирующие цель коммуникации в туристской организации. Заполните таблицу.

Цели и виды коммуникаций

№ п\п	Цели коммуникации	Виды коммуникаций	Пример
1	Постановка задач исполнителям		
2	Координация работ подразделений аппарата управления		
3	Получение достоверной информации о конечных результатах работы		
4	Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем		
5	Обеспечение обратной связи о полученных заданиях		
6	Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы		
7	Эффективное использование всех видов ресурсов в организации		
8	Разрешение межгрупповых конфликтов в организации		

9	Изучения мнения коллектива по интересующей проблеме		
10	Обмен информацией		
11	Обеспечение социальной поддержки подчиненных		
12	Инструктирование по выполнению работы		
13	Разрешение внутригрупповых конфликтов		
14	Повышение оперативности решения проблем		

Задание 3.

Используя классификацию потребностей А. Маслоу, определите, какими способами руководитель туристского предприятия может удовлетворять социальные потребности своих сотрудников, мотивируя их тем самым на более эффективный труд на благо компании

**ЗАДАНИЯ для КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ студентов
по дисциплине "МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА"**

Вариант № 4

Дайте развернутый ответ на следующие теоретические вопросы:

1. Управленческий цикл и его структура. Состав и содержание общих функций управления
2. Миссия и дерево целей в системе управления современной туристской организацией
3. Качественные критерии эффективности, учитываемые при принятии управленческих решений в туристской организации
4. "Организовать - это значит сначала оценить возможность, а уж потом ставить задачу". Оцените данное высказывание (ответ аргументируйте), приведите примеры его практического использования

Практические задания (задачи):

Задание 1.

Составьте "фотографию" типичного рабочего дня менеджера туристского предприятия, проанализируйте зафиксированные временные затраты, выявите основные резервы использования рабочего времени. Предложите несколько основных направлений рационализации использования рабочего времени менеджера.

Задание 2.

Перечислите и проранжируйте по степени действенности известные вам стимулы к труду (7 - 10 стимулов), заполнив соответствующий столбец таблицы. Приведите мотивы, на которые направлены выделенные стимулы, заполнив второй столбец таблицы.

Соответствие мотивов и стимулов

№ п/п	Стимулы к труду	Мотивы воздействия
1	Деньги	Благосостояние
2		
3		
4		
5		
6		
7		

Задание 3.

Составьте таблицу "Сравнительная характеристика стилей управления". Какие стили управления будут наиболее эффективными на различных уровнях в организациях туристской индустрии.

Примерные вопросы для подготовки к экзамену (зачету)

1. Понятие и общая характеристика организации. Признаки организации.
2. Формальные и неформальные организации.
3. Основные характеристики сложной организации: краткая характеристика.
4. Понятие управления, суть управленческой деятельности. Общая характеристика управленческих ролей по Минцбергу.
5. Норма управляемости: понятие общие закономерности.
6. Управленческие полномочия: понятие, виды, краткое содержание видов.
7. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в организации. Уровни управления.
8. Внутренняя среда организации. Общая характеристика.
9. Миссия организации. Обоснование необходимости ее формулировки. Отличия миссии компании от ее целей.
10. Понятие целей и задач организации. Требования к формулировке целей.
11. Структура организации. Объем управления.
12. Люди как основной фактор внутренней среды организации. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение.
13. Взаимосвязь внутренних переменных. Влияние среды на личность и поведение.
14. Стратегический SNW – анализ внутренней среды.
15. Внешняя среда организации. Общая характеристика, факторы среды прямого и косвенного воздействия
16. SWOT – анализ деятельности организации: краткая характеристика. Факторы, учитываемые в SWOT – анализе
17. Матрица возможностей и матрица угроз как инструменты анализа внешней среды косвенного воздействия.
18. Матрица профиля среды: общая характеристика.
19. Понятие управления и его основные функции.
20. Принципы планирования. Зависимость планирования от степени централизации управления.
21. Понятие, причины возникновения и типы управленческих проблем.
22. Понятие и виды управленческих решений.
23. Уровни принятия управленческих решений.
24. Характеристика рациональной и интуитивной моделей принятия решений.
25. Принцип максимизации и принцип сатисфакции при принятии управленческих решений.
26. Способы принятия решений. Критерии выбора оптимальной процедуры принятия решения.
27. Понятие стратегического планирования. Краткая характеристика процесса стратегического планирования.
28. Видение как основа стратегического планирования. Основные типы видения. Факторы, определяющие видение.
29. Понятие и классификация рисков в управленческой деятельности.
30. Классификация организационных структур управления и их краткая характеристика, достоинства и недостатки
31. Организационные структуры и методы управления в туриндустрии.

32. Понятие и формы деловых коммуникаций. Характеристика основных коммуникационных барьеров.
33. Преимущества и недостатки различных форм деловых коммуникаций
34. Современные теории мотивации: общая характеристика содержательных теорий мотивации.
35. Современные теории мотивации: общая характеристика процессуальных теорий мотивации.
36. Понятие, основные задачи и принципы контроля. Виды контроля.
37. Этапы процесса контроля и основные ошибки.
38. Туристский комплекс как объект управления.
39. Процесс и функции управления в туристской индустрии.
40. Особенности функциональных видов управления в организациях туристской индустрии.
41. Обеспечение экономической безопасности организаций индустрии туризма.

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Авторитаризм - самовластие, государственный строй, характеризующийся режимом личной власти, диктаторскими методами правления. Авторитарный - 1) основанный на беспрекословном подчинении власти, диктаторский; 2) стремящийся утвердить свою власть, авторитет; властный.

Агрегировать - объединять, суммировать какие-либо однородные показатели (величины) с целью получения более общих, обобщенных, совокупных показателей (величин).

Адаптация - приспособление строений и функций организмов к условиям существования.

Администрация - составная часть управленческой деятельности, занимающаяся: выработкой корпоративной политики; координацией финансов; производством, распределением и установлением границ организации и верховного контроля администратора и т.д.

Альтернатива - 1) необходимость выбора между взаимоисключающими возможностями; 2) каждая их исключают друг друга возможностей.

Анкета визовая - опросный лист, заполняемый лицом, обращающимся в иностранное дипломатическое представительство за получением разрешения - визы на въезд на территорию данного государства. Количество и содержание вопросов визовой анкеты определяются каждым государством.

Аннуляция - письменный отказ туриста или туроператора / турагента от исполнения обязательств по договору.

Ассоциация - добровольный союз, объединение равноправных предприятий и организаций туризма, родственных сфер обслуживания туристов и экскурсантов, а также физических лиц, созданное для достижения общей хозяйственной или какой-либо другой цели.

Аттестация - процедура определения квалификации работника, уровня его подготовки, наличия умений и навыков, позволяющих выполнять соответствующие производственные функции. В основу аттестации положены нормативы характеристик, отзывов, результатов практических заданий и т.д., содержащиеся в документах, относящихся к сфере трудового права, а также анализ дополнительной информации, имеющей отношение к данному предмету. По итогам аттестации, которую проводит специально созданная аттестационная комиссия, принимается решение о присвоении работнику того или иного квалификационного разряда.

Беседа - метод получения необходимой информации на основе вербальной коммуникации. Широко применяется в различных сферах человеческой деятельности, являясь основным способом введения субъекта в конкретную ситуацию.

Биржа туристская - организованный и регулярный оптовый фьючерсный рынок, на котором туристский продукт реализуется партиями по ценам, установленным на основе спроса и предложения. Туристская биржа создается для активизации формирования единого межгосударственного и международного рынка торговли туристским продуктом, ценными бумагами, а также товарами и услугами, необходимыми для развития туризма.

Бюджет - метод распределения ресурсов, охарактеризованных в количественной форме, для достижения целей, также представленных количественно.

Бюрократия - букв. господство канцелярии - 1) тип организации, для которой характерно специализированное распределение труда, четкая управленческая иерархия, правила и стандарты, показатели оценки работы, принципы найма, основывающиеся на компетенции работника; 2) орган государства, организационно оформленный в виде аппарата чиновничества.

Ваучер - письменный приказ турфирмы или транспортной компании своему контрагенту о предоставлении ее клиенту в соответствии с заключенным соглашением необходимого обслуживания с гарантией оплаты в согласованном порядке. Ваучер представляет собой специальный бланк по установленной форме, заверенный печатью и подписью руководителя фирмы, в котором указан перечень и спецификация услуг, оплаченных туристом. Ваучер выдается туристу перед началом поездки.

Вербальная информация - информация, получаемая из радио-, телепередач, от потребителей, поставщиков, конкурентов, на торговых совещаниях, в профессиональных организациях, от юристов, бухгалтеров и финансовых ревизоров, консультантов.

Верования - устойчивые представления о явлении, процессе или человеке, не требующие соответствующих доказательств, которые люди используют при их восприятии.

Внешняя среда организации косвенного воздействия - факторы, которые могут не оказывать прямого немедленного воздействия на операции, но, тем не менее, сказываются на них: политические факторы, социокультурные факторы, состояние экономики, международные события, научно-технический прогресс

Внешняя среда организации прямого воздействия - факторы, которые непосредственно влияют на операции организации и испытывают на себе прямое влияние операций организации: поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители и конкуренты.

Внутренняя среда организации - это совокупность ситуационных факторов внутри организации: цели, структура, задачи, технология и люди.

Восприятие - единство процессов отбора и систематизации поступающей из окружения информации, каждый из которых осуществляется как в соответствии с общими закономерностями, так и под влиянием индивидуальных особенностей личности.

Всемирная туристская организация (ВТО) - международная межправительственная организация по туризму. Согласно Уставу ВТО основная ее цель - содействие развитию туризма для внесения вклада в экономическое развитие, международное взаимопонимание, мир, процветание, всеобщее уважение и соблюдение прав человека и основных свобод для всех людей без различия расы, пола, языка и религий. Устав ВТО принят 27 сентября 1975 г. Действует под патронажем ООН.

Группа - это двое или более людей, взаимодействующих друг с другом таким образом, что каждый из них одновременно и оказывает влияние на другого, и испытывает его влияние.

Группы формальные - это группы созданные по воле руководства для организации производственного процесса.

Делегирование ответственности - передача подчиненным права принятия определенных решений или права на решение определенных проблем.

Делегирование полномочий - передача подчиненным власти в принятии решений и в осуществлении тех или иных действий, права использовать ресурсы организации для выполнения делегированных им задач.

Департаментизация - процесс организационного обособления, группирования специализированных работ в организации (от слова «департамент» или «отдел»).

Деперсонализированный - обезличенный, противоп. персонализированный

Децентрализация управления - передача прав, функций и ответственности с верхних уровней управления на нижние.

Децентрализация — передача функций управления от центральных органов власти местным органам, расширение круга полномочий нижестоящих органов управления за счет вышестоящих.

Диапазон потенциальных возможностей - это функциональные службы организации: маркетинг, производство, НИОКР, финансы и т.д., а также навыки общего управления, например, развитием, диверсификацией, расширением за счет приобретения других фирм.

Дискретный - прерывистый, состоящий из отдельных частей; дискретная величина - такая величина, между значениями которой заключено лишь конечное число других ее значений; противоп. непрерывная величина.

Договор с туристом - документ, подтверждающий сделку туриста с туроператором / турагентом, определяющий их взаимные права и обязанности по поводу приобретения туристских услуг.

Задача - определенная работа, серия работ или часть работы, которая должна быть выполнена заранее установленным способом, в заранее ограниченные сроки.

Знание - 1) результаты познания, научные сведения; 2) совокупность сведений в какой-либо области.

Иерархия - 1) расположение частей или элементов целого в порядке от высшего к низшему; 2) расположение служебных званий, должностей в порядке их подчинения (иерархическая лестница).

Инвестирование в туризме - система принципов, критериев, отношений, регулирующая направление капитальных вложений в развитие туризма в рамках страны, региона, фирмы. При инвестировании важно определить уровень рентабельности, который зависит от продолжительности и условий использования объекта инвестирования. Критерии выбора, воздействующие на принятие решения об инвестировании: величина капиталовложений, определяемая финансовыми возможностями предприятия; срок инвестирования, который не должен превышать максимальные сроки возмещения фондов, иначе риск может стать слишком значительным; рентабельность, которая может обеспечить достаточную прибыль от этих капиталовложений.

Канал - 1) линия связи, коммуникации; устройство для передачи информации; 2) путь, средство для перемещения чего-либо; 3) искусственное русло, наполненное водой.

Квота - определенная часть мест в гостинице или средствах пассажирского транспорта, которую их владелец выделяет по договору своему заказчику, например турфирме, на весь сезон или его часть для их продажи своим клиентам на согласованных с владельцем условиях. Заказчик, получивший квоту мест, несет материальную ответственность за их использование.

Классификация гостиниц - система оценки гостиничных организаций по качеству предоставляемых услуг. Классификация учитывает все факторы, влияющие на качество услуг, например качество строительства и отделки здания, его архитектуру, удобства номерного фонда, мест общего пользования, наличие предприятий питания, бытовых служб, квалификацию персонала и месторасположение. Существуют различные системы классификации гостиниц. Наиболее распространенной является пятизвездочная система классификации.

Комиссионное вознаграждение - денежное вознаграждение, выплачиваемое производителями туристских или транспортных услуг турагенту за посредничество в продаже этих услуг туристам. Комиссионное вознаграждение выплачивается по норме, определяемой в процентном отношении к цене проданных услуг, и служит основным источником доходов турагента.

Комиссионное поощрительное вознаграждение - комиссионное вознаграждение, выплачиваемое турагенту по более высокой норме за продажу туристских услуг сверх согласованного объема. Поощрительное комиссионное вознаграждение служит средством стимулирования турагентов к более активной продаже туристских услуг.

Коммуникабельность - способность, склонность к коммуникации, к установлению контактов и связей.

Коммуникации вертикальные - информация, перемещающаяся внутри организации по нисходящей, т.е. с высших уровней на низшие.

Коммуникации горизонтальные - информация, перемещающаяся снизу вверх и выполняющая функцию оповещения руководства о том, что делается на низших уровнях.

Коммуникации неформальные - обмен слухами между людьми.

Коммуникации - процесс обмена информацией, ее смысловым значением между двумя или более людьми.

Коммуникационная сеть - соединение определенным образом участвующих в данном процессе индивидов с помощью информационных потоков. Такой подход рассматривает не индивидов как таковых, а коммуникационные отношения между индивидами. Коммуникационная сеть включает потоки посланий или сигналов между двумя и более индивидами. Коммуникационная сеть концентрируется на выработанных в организации образцах этих потоков, а не на том, удалось ли передать значение или смысл послания, и влияет на сокращение или увеличение разрыва между посланным и полученным значением.

Коммуникационный стиль - это способ, с помощью которого индивид предпочитает строить отношения по данному поводу с другими. Знание стилей помогает определить то, как себя вести с этим стилем, и, что можно ожидать от поведения, связанного с этим стилем.

Коммуникация - 1) путь сообщения, линия связи; 2) сообщение, общение. Коммуникация - передача информации от одного субъекта другому. Субъектами могут выступать отдельные личности, группы и даже целые организации. В таком случае коммуникация носит межличностный характер и осуществляется путем передачи идей, фактов, мнений, намеков, ощущений или восприятий, чувств и отношений от одного лица другому в устной или какой-либо другой форме (письменно; жесты; поза; тон голоса; время передачи; то, что не сказано и тому подобное) с целью получения в ответ желаемой реакции.

Компенсация за действия - внешняя реакция на поведение человека, выражающаяся в том, что человек либо что-то приобретает, либо что-то теряет, чего-то добивается или же

чего-то не достигает, в результате осуществленных им в форме определенного поведения действий.

Компенсация отрицательная - реакция на поведение человека, при которой его желаемое поведение сразу же приводит к устранению нежелательных для человека обстоятельств или раздражителей. Например, человек, который не ведет себя должным образом, подвергается бойкоту окружающих.

Компенсация положительная - реакция на поведение человека в виде вознаграждения, которое, независимо от формы, приводит к приятным для него последствиям.

Контекст - законченный в смысловом отношении отрывок письменной или устной речи, необходимый для определения смысла отдельного входящего в него слова или фразы.

Континуум управленческий - непрерывность, неразрывность изменений, исторического развития, оформления управления в научную дисциплину.

Контроль - процесс обеспечения достижения организацией своих целей.

Контроль - процесс проверки того, как данная организация осуществляет свои цели, и корректировки ее действий, состоящий из трех этапов: постановка задач для исполнения; проверка реального исполнения задач; решение проблем, если исполнение не соответствует поставленным задачам. Является одной из функций управления.

Конфликт - отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы принята была ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать тоже самое. К. - столкновение противоположных интересов, взглядов; серьезное разногласие, спор.

Концепция стратегического менеджмента - система взглядов, которая позволяет организации добиваться своих целей в условиях динамичной, изменчивой и неопределенной среды.

Концепция туризма - совокупность научных взглядов на современное состояние и прогноз основных направлений развития туризма. Концепция туризма включает предложения по генеральной и территориальной схемам управления туризмом, активизации экономического роста туризма и достижению прогнозных результатов; целевым программам индустриального, научно-технического, кадрового и правового обеспечения и развития международного туристского обмена.

Концепция - 1) система взглядов, то или иное понимание явлений, процессов; 2) единый, определяющий замысел, ведущая мысль какого-либо произведения, научного труда и т.д.

Кооперация - форма организации труда, при которой большое число людей совместно участвует в одном или в разных, но связанных между собой процессах труда.

Корпорация - широко распространенная в развитых странах форма организации предпринимательской деятельности, предусматривающая долевую собственность, юридический статус и сосредоточение функций управления в руках верхнего эшелона профессиональных управляющих (менеджеров), работающих по найму. Корпорации могут быть как государственными, так и частными. Юридический статус корпорации предопределяет систему налогообложения их прибылей. В отличие от партнерств и индивидуальных деловых предприятий, чьи доходы облагаются по ставке индивидуального подоходного налога, прибыли корпорации облагаются налогом на прибыль, который, как правило, отличается от подоходного налога как по величине ставок, так и по набору льгот и

вычетов из налоговой базы (дохода, подлежащего налогообложению) или налоговых обязательств.

Коэффициент загрузки гостиницы - соотношение общего числа мест, номеров, находящихся в эксплуатации, и количества мест, номеров, проданных клиентам, в данной гостинице в течение определенного временного интервала. Коэффициент загрузки гостиницы является показателем использования номерного фонда гостиницы и свидетельствует о степени эффективности ее коммерческой работы.

Критериальная база поведения - расположение человека к людям, событиям и процессам; совокупность ценностей, разделяемых им; набор верований, которых он придерживается и принципов, которым он следует в своем поведении.

Лидер - глава, руководитель политической партии, профсоюза и т.д.

Лидерство - способность влиять на индивидуумов и группы людей, чтобы побудить их действовать для достижения определенных целей.

Лицензия на осуществление международной туристской деятельности является официальным документом, который разрешает осуществление международной туристской деятельности на всей территории России в течение установленного срока (три года или менее) и определяет условия ее осуществления.

Личность - характеристики отдельного человека и его поведения, которые сгруппированы таким образом, что отражают уникальный характер приспособления данного лица к окружающей среде.

Маркетинг в туризме - комплексный подход к управлению производством, реализацией и организацией потребления турпродукта, ориентированный на учет требований туристского рынка и активное воздействие на спрос с целью расширения объема продажи турпродукта. Маркетинг - это способ ведения бизнеса, сфокусированный на клиенте.

Маршрут путешествия - путь следования туриста, включающий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых им во время путешествия.

Международный туризм - систематизированная и целенаправленная деятельность предприятий сферы туризма, связанная с предоставлением тур¹⁸³ услуг и турпродукта иностранным туристам на территории Российской Федерации (въездной туризм) и предоставлением туруслуг и турпродукта туристам за рубежом (выездной туризм).

Менеджер - наемный управляющий, специалист по менеджменту.

Менеджмент - 1) междисциплинарная отрасль научного знания с четко выраженным приоритетом прагматических установок; 2) составная часть управленческой деятельности организации, связанная с выполнением политики в пределах, определенных администратором, а также с использованием организации для решения задач, поставленных перед нею.

Миссия организации - цель, вызывающую у членов организации состояние устремленности к чему-то. Формулирование миссии - ответ на вопрос: почему организация (или человек) делает то, что она (или он) делает? Это нечто большее, чем определение роли организации. Миссия информирует членов организации, что ожидает общество от организации и что организация ожидает от своих членов.

Миссия организации - это представление о назначении организации, необходимости и полезности ее деятельности для общества и существования для сотрудников.

Модель аналоговая - представляет исследуемый объект аналогом, который ведет себя как реальный объект, но не выглядит как таковой; пример аналоговой модели - организационная схема.

Модель Портера-Лоулера - комплексная процессуальная теория мотивации, объединяющая элементы теории ожиданий и теории справедливости. Она включает пять переменных величин: усилие, ожидание, результативность, вознаграждение и удовлетворение.

Модель физическая - то, что исследуется с помощью увеличенного или уменьшенного описания объекта или системы. Примеры физической модели - синька чертежа завода, его уменьшенная фактическая модель, уменьшенный в определенном масштабе чертеж проектировщика. Такая физическая модель упрощает визуальное восприятие и помогает установить, сможет ли конкретное оборудование физически разместиться в пределах отведенного для него места.

Модель - представление объекта, системы или идеи в некоторой форме, отличной от самой целостности.

Мотив - побудительная причина, повод к какому-либо действию, довод в пользу чего-либо.

Мотивации - психологические стимулы, которые дают действиям людей цели и направления. Эти стимулы происходят из нас самих. Но если мы говорим о руководителях, "мотивирующих" других, мы говорим о путях, которыми они фокусируют человеческие мотивации на достижение целей организации; М. - процесс создания у членов организации внутреннего побуждения к действиям для достижения целей организации в соответствии с делегированными им обязанностями и сообразно с планом. Одна из функций управления.

Мотивация по принципу "кнута и пряника" - намеренное и интенсивное использование внешних поощрений и наказаний для мотивации сотрудников.

Навык - умение, выработанное упражнениями, привычкой.

Направляющая сторона - организация или индивидуальный предприниматель, направляющие туристов в страну (место) их временного пребывания и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и принимающей стороной.

Научение поведению - устойчивый во времени процесс изменения поведения человека на основе опыта, отражающего действия человека и реакцию окружения на эти действия.

Неопределенность внешней среды - функция количества информации, которой располагает организация (или лицо) по поводу конкретного фактора, а также функция уверенности в этой информации. Если информации мало или есть сомнения в ее точности, среда становится более неопределенной, чем в ситуации, когда имеется адекватная информация и есть основания считать ее высоконадежной.

Несезон - период спада туристских путешествий. Календарные границы несезона определяются природно-климатическими условиями страны.

Нивелирование - 1) геод. определение точек земной поверхности относительно некоторой избранной точки над уровнем моря; 2) н. астрономических и геодезических инструментов - приведение основной оси инструмента в правильное положение; 3) перен. приведение к одному уровню, сглаживание различий.

Нормы групповые - эталоны приемлемого и неприемлемого поведения в группе.

Обогащение труда - процесс структурирования трудовой деятельности таким образом, чтобы дать почувствовать исполнителю сложность и значимость порученного ему

дела, независимость в выборе решений, отсутствие монотонности и рутинных операций, ответственность за данное задание, ощущение того, что человек выполняет отдельную и полностью самостоятельную работу.

Обработка информации - процесс расположения ее в определенном порядке, придание ей неких завершенных форм, что наполняет информацию новым смыслом и значением. Обработка информации создает образы, формы, которые человек может распознать и которые понимаются им определенным образом. При этом происходит процесс сведения комплекса информационных сигналов до упрощенных синтезированных образов и категорий.

Общее руководство - организационная функция, отвечающая за эффективность деятельности организации в целом. Сюда относится разработка позиции организации в конкурентной борьбе, обеспечивающей ее скоординированное продвижение к цели данного этапа. Общего руководства - возможность и способность действовать таким образом, чтобы оптимизировать достижение целей организации ближайшего и последующего этапов.

Оплата предварительная - оплата покупателем стоимости заказанных туристских услуг до начала их потребления в сроки, установленные по соглашению с продавцом. В соответствии с условиями предварительной оплаты продавец услуг предоставляет их покупателю только после получения согласованной денежной суммы.

Оптимальная программа обслуживания - программа, в которой учтены потребности клиентов и тематика обслуживания (вид туризма) с точки зрения содержания, состава услуг, их количества и порядка предоставления.

Организационное окружение - та часть организации, с которой человек сталкивается во время своей работы. Для большинства людей организационное окружение включает как рабочее место так и такие характеристики и составляющие организации, как производственный профиль, положение в отрасли, положение на рынке, размер организации, ее месторасположение, руководство, организационная структура, правила поведения и внутренний распорядок, условия труда, система оплаты, система социальных гарантий, философия организации, общение, трудовые отношения, коллеги и т.д.

Организация неформальная - группа в составе формальной организации, которая возникает спонтанно и где люди вступают во взаимодействие друг с другом достаточно регулярно. О. н. - спонтанно образовавшаяся группа людей, которые вступают в регулярное взаимодействие для достижения определенной цели.

Организация формальная - группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей.

Организация - 1) группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей; 2) составная часть управленческой деятельности, представляющая собой процесс, таким образом комбинирующий труд, выполняемый индивидами или группами людей, наделенных качествами, необходимыми для его выполнения, что обеспечиваются наилучшие каналы эффективного, систематического, позитивного и скоординированного приложения знаний работников. О. - процесс распределения работы среди сотрудников или групп сотрудников и координация их деятельности. Одной из функций управления.

Ответственность социальная - определенный уровень добровольного отклика на социальные проблемы общества со стороны организации. Этот отклик имеет место по отношению к тому, что лежит вне определяемых законом или регулирующими органами

требований. Организация может выступать спонсором спортивных состязаний, театральных постановок, т.е. поступать социально ответственно.

Ответственность юридическая - следование организации законам и нормам государственного регулирования, определяющим, что она может, а чего не может.

Отношение - конкретное убеждение или чувство человека в преломлении к тем или иным аспектам окружающей среды.

Пансион - комплексное обслуживание, включающее размещение в гостинице или других подобных средствах размещения и ежедневное трехразовое питание. Пансион наиболее часто используется при организации обслуживания туристов, прибывающих на отдых или для курортного лечения.

Перевозчик - организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющий услуги по перевозке туристов различными видами транспорта.

План - 1) намеченная на определенный период работа с указанием ее целей, содержания, объема, методов, последовательности, сроков выполнения; 2) замысел, предусматривающий ход, развитие чего-либо.

Планирование - процесс определения целей и путей их достижения. Одна из функций управления.

Подвижность среды - скорость, с которой происходят изменения в окружении организации.

Подразделение - составная часть организации, выполняющая специфические конкретные задания и добивающееся конкретных специфических целей в рамках организационных целей.

Подсистема социотехническая - совокупность взаимосвязанных внутренних переменных организации (цели, структура, задачи, технология и люди). Изменение одной из них в определенной степени влияет на все другие.

Полис страховой - документ, выдаваемый страховой компанией (страховщиком) путешественнику (страхователю) в подтверждение заключенного между ними договора страхования, в котором записано обязательство страховщика уплатить страхователю обусловленную денежную сумму при наступлении страхового случая.

Политика - общие ориентиры для действий и принятия решений.

Полномочия - ограниченное право использовать ресурсы организации для выполнения делегированных задач.

Полупансион - комплексное обслуживание, которое включает размещение в гостинице или подобных средствах размещения и ежедневное двухразовое питание (завтрак и обед или завтрак и ужин).

Поступления от туризма - в международном туризме поступлениями являются валютные доходы страны от продажи иностранцам туристских услуг и потребительских товаров. Учет поступлений от иностранного туризма ведется по двум статьям: поступления от продажи иностранцам собственно туристских услуг и товаров и поступления от перевозки иностранцев на международных линиях национальными транспортными средствами.

Потребность - внутреннее состояние психологического или функционального ощущения недостаточности чего-либо.

Правила - указания, что следует делать в конкретной ситуации.

Приверженность организации - отношение работника к организации, когда он: разделяет и делает своими собственными цели организации и ее ценности; стремится

оставаться в организации, и сохраняет данное стремление даже тогда, когда это может быть для него невыгодно; готов не только стараться для организации, но и, если надо, принести в жертву организационным интересам свои личные.

Приемлемость роли - человек готов выполнять ту или иную роль осознанно, исходя из того, что это принесет ему определенное удовлетворение, приведет к получению некоего положительного результата, который не обязательно должен носить материальный характер и быть четко определенным для человека до начала действия.

Принимающая сторона - организация или индивидуальный предприниматель, принимающие туристов, прибывших в страну (место) их временного пребывания, и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и/или направляющей стороной и организациями, предоставляющими услуги.

Принцип - 1) основное, исходное положение какой-либо теории, учения и так далее; руководящая идея, основное правило деятельности; 2) внутреннее убеждение, взгляд на вещи, определяющие норму поведения; основа устройства, действия какого-либо механизма, прибора, установки.

Принципы менеджмента - основные правила деятельности организации для достижения поставленных целей. Впервые их сформулировал А. Файоль: 1) разделение труда; 2) полномочия и ответственность; 3) дисциплина; 4) единоначалие; 5) единство направления; 6) подчиненность личных интересов общим; 7) вознаграждение персонала; 8) централизация; 9) скалярная цепь; 10) порядок; 11) справедливость; 12) стабильность рабочего места для персонала; 13) инициатива; 14) корпоративный дух. Многие из них до сих пор практически полезны, несмотря на изменения, которые произошли с тех пор, как А. Файоль впервые их сформулировал.

Принципы - устойчивая форма проявления системы ценностей и воплощения верований в виде определенных стандартов поведения.

Прогнозирование - метод, в котором используются как накопленный в прошлом опыт, так и текущие допущения насчет будущего с целью его определения. Если прогнозирование выполнено качественно, результатом станет картина будущего, которую вполне можно взять за основу планирования.

Программа обслуживания - набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный по времени проведения тура.

Программа путешествия - документ, содержащий исчерпывающую информацию о предоставляемых туристу услугах и времени их предоставления по маршруту путешествия.

Программа тура - расписание тура с указанием конкретных сроков оказания туристских услуг (бронирование, транспорт, размещение, питание и экскурсии).

Продвижение туристского продукта - комплекс мер, направленных на реализацию турпродукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже турпродукта, издание каталогов и т.д.).

Производительность - отношение количества единиц на выходе к количеству единиц на входе.

Процедуры - действия, которые должны быть предприняты в конкретной ситуации.

Процесс контроля - последовательность действий по обеспечению достижения организацией своих целей, состоящая из трех этапов: выработка стандартов и критериев

оценки; сопоставление реальных результатов со стандартами; принятие необходимых корректирующих действий.

Процесс принятия решений - последовательная реализация этапов: диагноз проблемы; формулировка ограничений и критериев для принятия решения; выявление альтернатив; оценка альтернатив; окончательный выбор.

Процесс связующий - деятельность, перекрывающая и связывающая четыре основные функции управления: планирование, организацию, мотивацию и контроль в управлении. Основные связующие процессы - принятие решений и общение (коммуникация). Руководство тоже можно рассматривать как связующий процесс.

Процесс стратегического менеджмента - совокупность последовательных действий (функций) для достижения целей, поставленных перед организацией в условиях динамичной, изменчивой и неопределенной среды, позволяющая оптимально использовать существующий потенциал и оставаться восприимчивой к внешним воздействиям.

Процесс управления - взаимосвязь функций планирования, организации, мотивации и контроля посредством процессов коммуникации и принятия решений.

Путешествие в кредит - условие продажи туристской поездки, в соответствии с которым ее оплата производится туристом по завершении поездки в сроки, обусловленные соглашением между продавцом и покупателем. Условия продажи в кредит являются достаточно распространенной формой коммерческой деятельности турфирм с целью привлечения клиентов.

Разделение труда вертикальное - отделение работы по координированию действий от самих действий. Деятельность по координированию работы других людей составляет сущность управления.

Разделение труда горизонтальное - разделение всей работы на составляющие компоненты.

Расположение - априорное отношение к человеку, группе людей, явлениям, организациям, процессам, и вещам, определяющее положительную или негативную реакцию на них.

Рекламация - заявление в письменной форме покупателя туристских или транспортных услуг по поводу денежного возмещения продавцом причиненного ему убытка вследствие снижения качества или уменьшения количества предоставленных ему услуг.

Решение интуитивное - выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правилен.

Решение организационное - выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью. Цель организационного решения - обеспечение движения к поставленным перед организацией задачам. Наиболее эффективным организационным решением является выбор, который будет реализован и внесет наибольший вклад в достижение конечной цели.

Решение - выбор альтернативы.

Решение, основанное на суждении - выбор, обусловленный знаниями или накопленным опытом. Человек использует знание о том, что случилось в сходных ситуациях ранее, чтобы спрогнозировать результат альтернативных вариантов выбора в существующей ситуации. Опираясь на здравый смысл, он выбирает альтернативу, которая принесла успех в прошлом. Такие решения иногда кажутся интуитивными, поскольку логика их не очевидна.

Связующие процессы - процессы принятия решений и коммуникации, которые связывают четыре управленческие функции (планирования, организации, мотивации, контроля), обеспечивая их взаимозависимость.

Сегменты рынка - группы настоящих и потенциальных клиентов с одинаковыми характеристиками.

Сезон - период времени, в течение которого совершается основная масса туристских путешествий. В большинстве стран на этот период приходится 70% всех поездок за границу.

Селективный - отобранный из какой-либо совокупности по заранее определенным признакам. Например, селективная информация - информация, отобранная по заранее определенным признакам.

Сертификация продукции или услуг - деятельность по подтверждению соответствия продукции или услуг установленным требованиям.

Система управления - состоит из субъекта и объекта управления; субъект управления - тот, кто управляет, объект - кем управляют.

Система - 1) множество закономерно связанных друг с другом элементов (предметов, явлений, взглядов и т.д.), представляющее собой определенное целостное образование, единство; 2) порядок, обусловленный планомерным, правильным расположением частей в определенной связи, строгой последовательностью действий; принятый, установившийся распорядок чего-либо; 3) форма, способ организации чего-либо; 4) совокупность хозяйственных единиц, учреждений, родственных по своим задачам и организационно объединенных в единое целое.

Систематизация информации - обработка с целью приведения к определенному виду и интерпретация информации, позволяющая индивиду определенным образом реагировать на ее получение.

Ситуация - конкретный набор обстоятельств, которые сильно влияют на организацию в данное конкретное время.

Скалярная цепь управления - ряд лиц, стоящих на руководящих должностях, начиная от лица, занимающего самое высокое положение в цепочке, вниз, до руководителя низового звена.

Скидка - сумма, на которую снижена объявленная цена туристского обслуживания или транспортных услуг в связи с применением выгодных для продавца условий сделки.

Сложность внешней среды - число факторов, на которые организация обязана реагировать; уровень вариантности каждого фактора.

Социализация - процесс включения человека в организационное окружение, который в равной мере зависит как от характеристик этого окружения, так и от характеристик самого человека.

Специализация внутри предприятий - сосредоточение отдельных цехов, участков и рабочих мест на выполнении определенных технологических операций или групп операций, на которые расчленяется процесс изготовления готовой продукции при производственной и территориальной кооперации цехов, участков и отдельных рабочих мест.

Специализация международная - планомерный процесс концентрации изготовления определенной конструктивно и технологически однородной продукции на специально предназначенных предприятиях отдельных стран.

Специализация отрасли - приспособленность отрасли к выпуску длительно и стабильно повторяющейся номенклатуры продукции определенного экономического назначения, идущей на удовлетворение общественных потребностей и личных нужд.

Специализация предприятия - производственно-технологическая приспособленность и сосредоточение предприятия на выпуске стабильно повторяющейся и технологически однородной номенклатуры продукции узкого или ограниченного ассортимента.

Специализация производства - форма общественного разделения труда между отраслями народного хозяйства, предприятиями, а также внутри отраслей и предприятий на различных стадиях производственного процесса.

Спецификация - перечисление специфических особенностей чего-либо; распределение по разрядам, классификация.

Средства достижения цели - существующие в природе и обществе предметы или действия (для организации - ее структура и процессы), включенные в систему целенаправленной деятельности и обеспечивающие получение определенного результата.

Средства размещения - организации, предоставляющие за плату услуги размещения и другое обслуживание туристам. Сюда входят организации гостиничного типа, общежития, кемпинги, частные дома, квартиры и другие помещения, сдаваемые в аренду. Средства размещения туристов подразделяются на гостиничную базу и дополнительные средства размещения (средства размещения негостиничного типа: кемпинги, палаточные городки и т.д.).

Стандарты - конкретные цели, прогресс в отношении которых поддается измерению.

Статус неформальный - позиция нахождения роли работника, придаваемая ей окружающими людьми. Неформальный статус роли задается либо персональными характеристиками исполнителя роли, либо же неформально определенными значением и влиянием роли в организации. Человек может обладать особыми личностными чертами, либо возрастными и квалификационными характеристиками, которые будут вызывать повышенное уважение окружающих и готовность признавать его более высокое лидерское положение, чем это определено формальным статусом роли.

Статус формальный - позиция нахождения роли работника в иерархическом построении организации. Свидетельствует о том, какими властными правами обладает исполнитель данной роли, каково его положение в формальной иерархии распределения влияния на деятельность организации.

Статус - правовое положение, состояние.

Стереотипизация - сведение более сложного и оригинального явления к определенному представлению об этом явлении. Помогает снять неопределенность, устранить неясность, и тем самым облегчить процесс познания.

Стиль руководства в контексте управления - привычная манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить их к достижению целей организации. Степень, до которой управляющий делегирует свои полномочия; типы власти, используемые им, и его забота, прежде всего, о человеческих отношениях или, прежде всего, о выполнении задачи - отражает стиль руководства, характеризующий данного лидера.

Стимул - побуждение к действию, побудительная причина.

Стратегическое планирование - процесс выбора целей для организации и принятия решения о том, что следует делать для их достижения. Обеспечивает основу для всех управленческих решений.

Структура организации - логическое взаимоотношение уровней управления и функциональных областей, построенных в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достигать целей организации.

Структура управления туристской организации - упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их функционирование и развитие как единого целого.

Тактика - конкретные краткосрочные стратегии.

Тариф - скидка или система ставок, платы за пользование услугами.

Теория ожидания - процессуальная концепция, согласно которой наличие у человека активных потребностей не является единственным и достаточным условием мотивации его поведения на достижение какой-либо цели. Человек должен ожидать, что его действия обязательно приведут к достижению этой цели.

Теория потребностей Д. МакКлеланда - содержательная модель мотивации, которая описывает поведение людей через три категории потребностей: власти, достижений, принадлежности.

Теория справедливости - процессуальная теория мотивации, согласно которой люди субъективным образом определяют отношение ожидаемого поощрения к затраченным для этого усилиям и сопоставляют полученное отношение с отношениями, получаемыми другими людьми, выполняющими аналогичную работу. Если человек в данной ситуации считает, что его коллега получает большее вознаграждение, то он будет стремиться ликвидировать это дисбаланс.

Технология - совокупность средств, процессов, операций, методов, с помощью которых входящие в производство элементы преобразуются в выходящие; охватывает машины, механизмы и инструменты, навыки и знания.

Транзит - проезд туристов из одной страны в другую через промежуточные страны.

Трансфер - услуга по перевозке туриста от места его пребывания в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также по любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия.

Тур - комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Турагент - организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющий на основании лицензии деятельность по продвижению и реализации тура.

Туризм - временные выезды (путешествия) граждан России и иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания. Туризм подразделяется на внутренний - путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации; въездной - путешествия в пределах Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации; выездной - путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

Турист - человек, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и

иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 ч до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

Туристская индустрия - совокупность гостиниц и иных средств размещения; средств транспорта, объектов общественного питания; объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков.

Туристская мотивация - побуждения человека, направленные на удовлетворение рекреационных потребностей, в зависимости от его индивидуальных физических и психологических особенностей, системы взглядов, ценностей, склонностей, образования и т.д.

Туристская путевка - документ, подтверждающий факт оплаты тура.

Туристская услуга - результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих.

Туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических и духовных сил.

Туристские товары - материальные предметы потребления, сувенирная или иная товарная продукция, прямо или опосредованно необходимые туристу или экскурсанту в процессе потребления туристских услуг в целях туризма.

Туристский маршрут - заранее спланированная трасса передвижения туристов в течение определенного времени с целью получения туристских услуг, предусмотренных программой обслуживания.

Туристский продукт - совокупность вещественных (предметы потребления) и невещественных (услуги) потребительских стоимостей, необходимых для полного удовлетворения потребностей туристов, возникших во время их путешествия.

Туродень - натуральный показатель объема деятельности туристских хозяйствующих субъектов. Туродни - количество дней, проведенных туристами в данной стране. В практике большинства стран этот показатель называют количеством ночевки или койко-днями.

Туроператор - организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и реализации тура.

Умение - навыки в каком-нибудь деле, опыт. Уметь - обладать навыком, полученными знаниями, быть обученным чему-либо.

Управление персоналом - функциональная сфера деятельности, задача которой - обеспечение предприятия в нужное время кадрами в необходимом количестве и требуемого качества, их правильная расстановка и стимулирование. Целью управления персоналом является формирование работоспособных коллективов, в которых работники действуют с учетом собственных интересов и во благо организации в целом. Основные функции управления персоналом: планирование потребности в кадрах и ее удовлетворение (поиск, отбор и высвобождение), формирование условий труда, создание системы стимулирования (вознаграждение, мотивация), а также развитие персонала. На небольших предприятиях указанные функции выполняет руководство, на более крупных - самостоятельные отделы кадров, которые в ряде вопросов делят ответственность за кадровую работу с линейными

руководителями. Характер управления персоналом на предприятиях весьма различен. Оно простирается от чисто кадровой работы до управления человеческими ресурсами, при котором работника рассматривают в качестве капитала предприятия. Автономия предприятия в вопросах управления персоналом ограничена государственными нормами в отношении защиты работников и права их участия в принятии определенных решений.

Управление по целям (УПЦ) — метод объединения планирования, контроля и мотивации, который успешно применяют многие организации для уменьшения числа конфликтов и снижения отрицательной реакции людей на контроль путем их участия в этом процессе. Метод УПЦ помогает реализовать стратегию путем улучшения связи между целями подчиненных, целями их начальников и целями всей организации.

Управление - свойство систем различной природы сохранять свою целостность, структурное единство и добиваться достижения поставленных целей.

Управленческий потенциал (возможности) - объем работы, с которым может справиться общее руководство. Адекватность возможностей зависит от того, как реагирует общее руководство на возникающие проблемы. Например, при управлении по исключениям, если меняются внешние условия, требуется намного меньшее число руководителей, чем при резкой смене стратегии организации.

Управленческое обследование - методичная оценка функциональных зон организации, предназначенная для выявления ее стратегически сильных и слабых сторон. С целью упрощения в обследование включают пять функций: маркетинг, финансы (бухгалтерский учет), операции (производство), человеческие ресурсы, а также культура и образ корпорации.

Управляющая подсистема - уровень деятельности по руководству и контролю за деятельностью организации

Услуги дополнительные - туристские услуги, приобретаемые туристом сверх ранее оплаченного комплексного обслуживания и удовлетворяющие потребности более личного, персонального характера.

Услуги основные - туристские услуги, включенные в комплексное обслуживание туриста на время путешествия по маршруту и оплаченные им заранее.

Франшиза - договор, заключаемый между крупными гостиничными цепями (франшизодателями) и независимыми гостиницами (франшизными организациями), согласно которому франшизодатель предоставляет франшизной организации право пользоваться в коммерческих целях его фирменным знаком, технической помощью, инструктажем и другими возможностями, имеющимися в распоряжении франшизодателя. Со своей стороны франшизная организация выплачивает франшизодателю компенсацию в размере обусловленного процента от суммы своих доходов.

Фрустрация - психическое состояние человека, вызываемое объективно непреодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми) трудностями, возникающими на пути достижения цели или решения задачи; переживание неудачи. Фрустрацию можно рассматривать как одну из форм психологического стресса. Различают: фрустратор (причина, вызывающая фрустрацию), фрустрационную ситуацию, фрустрационную реакцию. Фрустрация сопровождается гаммой в основном отрицательных эмоций: гневом, раздражением, чувством вины и т. д.

Функции управления - это виды управленческих работ (функций управления), необходимые для достижения поставленных целей. Функции являются составными частями

любого процесса управления вне зависимости от особенностей той или иной организации. Выделяют следующие функции управления: планирование, организовывание, мотивация, контроль, координация.

Функциональный потенциал - диапазон потенциальных возможностей, включающий функциональные службы организации: маркетинг, производство, НИОКР, финансы и так далее, а также навыки общеорганизационного управления, например, развитием, диверсификацией.

Функция управления - обособленное направление управленческой деятельности. А. Файоль, которому приписывают первоначальную разработку этой концепции, считал, что существует пять исходных функций: планирование, организация, распорядительство, координация, контроль. Обзор современной литературы позволяет выявить следующие функции - планирование, организация, распорядительство (или командование), мотивация, руководство, координация, контроль, коммуникация, исследование, оценка, принятие решений, подбор персонала, представительство и ведение переговоров или заключение сделок. Фактически почти в каждой публикации по управлению содержится список управленческих функций, который будет хоть немного отличаться от других подобных списков.

Цели оперативные - исходят из действительной политики и указывают, что организация на самом деле пытается делать. Имеют внутреннюю направленность, важны для членов организации.

Цели операционные - цели организации еще более специфичные и более измеряемые, чем оперативные. Направляют поведение и по ним дают оценку работе; разрабатываются до деталей и выражаются в количественных терминах.

Цели официальные - определяют общее назначение организации. Абстрактны, идеалистичны и описываются в качественных терминах, оправдывая существование организации перед обществом; по ним трудно определить, чем на самом деле занимается организация.

Цели - конкретизация миссии организации в форме, доступной для управления процессом их реализации. Для целей характерны следующие черты и свойства: четкая ориентация на определенный интервал времени; конкретность и измеримость; непротиворечивость и согласованность с другими целями и ресурсами; адресность и контролируемость.

Цели - конкретные конечные состояния или желаемый результат, которого стремится добиться группа, работая вместе.

Цель - один из элементов поведения и сознательной деятельности человека, характеризуемый предвосхищением в мышлении результата деятельности и пути его реализации с помощью определенных средств. Цель выступает как способ интеграции различных действий человека, а для организации - действий различных людей, в некоторую упорядоченность или систему. Цель является исходным пунктом, определяющим отношения между субъектом и объектом управления.

Ценности - набор стандартов и критериев, которым человек следует в своей жизни; общие убеждения, вера человека по поводу того, что хорошо и что плохо, или что безразлично в жизни.

Централизация управления - сосредоточение управления в одном центре, в одних руках, в одном месте; создание иерархической структуры управления, в которой

преобладают вертикальные связи, когда верхние уровни обладают определяющими полномочиями в принятии решений, а эти решения строго обязательны для нижних уровней.

Централизация - 1) сосредоточение чего-либо в одном месте, в одних руках, в одном центре; 2) условие, при котором право принимать наиболее важные решения остается за высшими уровнями управления.

Чартер - договор фрахтования, согласно которому фрахтовщик обязуется предоставить фрахтователю за плату всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров, багажа.

Шум - любое вмешательство в процесс коммуникации на любом из его участков, искажающее смысл послания.

Экскурсант - гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период менее 24 ч и без ночевки в посещаемой стране.

Экскурсионная услуга - туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов/экскурсантов, включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий.

Экскурсия - коллективное посещение музея, достопримечательного места, выставки и т.п.; поездка, прогулка с образовательной, научной, спортивной или увеселительной целью.

Этика - система норм нравственного поведения человека, какого-либо класса, общественной или профессиональной группы.

Этические нормы - система общих ценностей и правила этики, которые, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Разрабатываются с целью описания целей организации, создания нормальной этической атмосферы и определения этических рекомендаций в процессах принятия решения.

Эффективность организации - результативность организации, соотношение результатов деятельности и затраченных на их достижение трудовых и материальных ресурсов. Сущность процесса увеличения эффективности организации состоит в повышении экономических результатов на каждую единицу затрат.

Перечень рекомендуемой литературы

Основная учебная литература

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.
https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/CHUDNOVSKIY_Menagement.pdf
2. Менеджмент: учебник для СПО / под общ. ред. Н.И. Астаховой, Г.И Москвитина. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 422 с.
<https://biblio-online.ru/viewer/9E8E2EFB-1214-46B9-8877-5437C9DF510C>
3. Менеджмент: учебник для СПО / под ред. Ю.В. Кузнецова. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 448 с.
<https://biblio-online.ru/viewer/096F68CC-48CA-45E9-AA44-20D175847AB6#page/2>
4. Михалева Е.П. Менеджмент: учебное пособие для СПО / Е.П. Михалева. - 2 -е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 191 с.
<https://biblio-online.ru/viewer/76DCFB8D-E01D-4A3B-8C8F-760B50BBD975>

Дополнительная учебная литература

1. Коротков Э.М. Менеджмент: учебник для СПО / Э.М. Коротков - 2 -е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 640 с.
<https://biblio-online.ru/viewer/9B2B615E-3CF7-4285-9010-C0CECF045593#page/2>
2. Менеджмент: учебник и практикум для СПО / под общ. ред. А.Л. Гапоненко. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 396 с.
<https://biblio-online.ru/viewer/757E0C5A-30E5-4C24-9E4D-7268F7249EAB#page/2>
3. Иванова И.А. Менеджмент: учебник и практикум для СПО / И.А. Иванова, А.М. Сергеев. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 305 с.
<https://biblio-online.ru/viewer/B67EC470-0D17-4D07-A89E-4A362F88564F#page/2>
4. Одинцов А.А. Основы менеджмента: учебное пособие для СПО / А.А. Одинцов - 2 -е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 212 с.
<https://biblio-online.ru/viewer/ED1BD28F-E39E-4B64-974D-C0C604440861#page/2>
4. Исследовательский комплекс Ромир. Исследования. Аналитика // <http://romir.ru/>
5. Консалтинговый сайт. Статьи. Аналитика // <http://www.consulting.ru>

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

АНПО УРАЛЬСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Контрольная работа
по дисциплине "Менеджмент туризма"
Вариант _____

Выполнил студент ____ курса
специальность "Туризм"

(Ф.И.О. студента)

Проверил: Шмидт А.Н.,
д-р полит. наук, профессор

Екатеринбург, 2018 г.