

УТВЕРЖДЕНО

заседание кафедры менеджмента

туризма и гостеприимства

от 29.08.2025 протокол № 1

заведующий кафедрой

Е.В. Карачевская

ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

к экзамену по учебной дисциплине «Менеджмент в туристической индустрии»
для студентов 2 курса дневной формы получения образования

для специальности 6-051013-01

«Туризм и гостеприимство» на 2025/2026 учебный год

1. Общая характеристика менеджмента. Основные понятия и категории. Менеджмент и управление. Менеджмент, бизнес, предпринимательство.

2. Понятие менеджер. Содержание управленческой деятельности. Требования к компетенции менеджера. Особенности современного менеджмента.

3. Исторические тенденции развития и научные школы менеджмента: школа научного управления: представители, основные положения.

4. Исторические тенденции развития и научные школы менеджмента: административная (классическая) школа управления представители, основные положения.

5. Исторические тенденции развития и научные школы менеджмента: школа человеческих отношений, школа поведенческих наук: представители, основные положения.

6. Исторические тенденции развития и научные школы менеджмента: количественная школа управления: представители, основные положения.

7. Концепция Р. Ходжетса об управленческих революциях. Условия и факторы возникновения и развития менеджмента.

8. Социофакторы менеджмента. Социальная и этическая ответственность менеджмента. Критерии принятия этически сложных решений.

9. Эффективность менеджмента: Сущность, критерии и показатели эффективности, организационная эффективность. Факторы и модели эффективности менеджмента.

10. Понятие и сущность менеджмента. Уровни и функции менеджмента. Общее представление о системе современных управленческих технологий.

11. Понятие и признаки организации туристической индустрии. Классификация организаций туристической индустрии: виды, типы и формы организаций.

12. Организация как объект управления и система менеджмента. Миссия и цели организации туристической индустрии.

13. Принципы управления, возможности и специфика их использования в туристической индустрии.

14. Методы менеджмента и возможности их использования в практике управления организациями туристической индустрии.

15. Административные методы управления: содержание, область применения, достоинства и недостатки.

16. Экономические методы управления: содержание, область применения, достоинства и недостатки.

17. Социально-психологические методы управления: содержание, область применения, достоинства и недостатки.

18. Стратегическое планирование в организации туристической индустрии: цели и инструменты.

19. Текущее и оперативное планирование в организации туристической индустрии. Целеполагание по методу SMART.

20. Виды полномочий: линейные, функциональные и штабные полномочия. Делегирование полномочий, типы делегирования полномочий в организации туристической индустрии.

21. Организационная структура управления и факторы, ее определяющие.

22. Классификация и характеристика типов организационной структуры управления.

23. Понятие мотивации, стимулирования, побуждения и вознаграждения. Теории мотивации и их характеристика.

24. Содержательные теории мотивации: Пирамида потребностей А. Маслоу, Теория мотивации Д.Мак-Клелланда, Двухфакторная теория мотивации Ф.Герцберга.

25. Процессуальные теории мотивации: Теория справедливости Д.Адамса, Теория ожиданий В.Врума, Модель Портера-Лоулера, Теория усиления мотивации Б.Скиннера.

26. Понятие, виды, типы и элементы контроля. Внутренний и внешний контроль в организации туристической индустрии.

27. Управленческое решение как предмет изучения. Теория рациональных решений. Процесс принятия управленческих решений в организации туристической индустрии.

28. Моделирование ситуаций и разработка управленческих решений: сущность моделирования и модели в управлении.

29. Модели процесса ситуационного управления. Общая методика моделирования ситуаций и методы разработки, принятия и реализации управленческих решений.

30. Деловые совещания и их роль в менеджменте организации туристической индустрии. Типы и виды деловых совещаний.

31. Переговоры: понятие, цели, задачи и функции. Процесс ведения переговоров в организации туристической индустрии.

32. Понятие конфликта и причины его возникновения. Виды и функции конфликтов в организациях туристической индустрии.

33. Классификация конфликтов в организации туристической индустрии. Тактики поведения в конфликтной ситуации.

34. Понятие стресса. Виды стресса. Методы управления стрессовыми ситуациями.

35. Организационные отношения в системе менеджмента туристической организации: характеристики организационных отношений, организационная коммуникация.

36. Организационная культура и корпоративная культура. Отношения в условиях организационных изменений.

37. Понятие, значение и функции коммуникаций. Классификация коммуникаций в организациях туристической индустрии.

38. Коммуникационный процесс, основные элементы и стадии коммуникационного процесса.

39. Коммуникационные барьеры и препятствия в организационных структурах (преграды на пути межличностных коммуникаций и преграды в организационных коммуникациях).

40. Цели и задачи управления персоналом в организациях туристической индустрии. Структура концепции управления персоналом в организациях туристической индустрии.

41. Виды и методы планирования персонала в организациях туристической индустрии. Рекрутинг (подбор, отбор и набор персонала) в организациях туристической индустрии. Кадровый резерв.

42. Методы оценки персонала организации туристической индустрии. Зарубежный опыт оценки персонала организации туристической индустрии.

43. Резюме: понятие, правила составления. Рекомендации: понятие, виды, правила составления.

44. Собеседование: понятие, виды, правила подготовки.

45. Понятия деловой карьеры и профессии. Типы деловой карьеры. Этапы карьеры в организации туристической индустрии.

46. Технологии разработки личного жизненного плана карьеры руководителя организации А. Я. Кибанова.

47. Руководство, власть, влияние и партнерство. Основные характеристики и формы. Баланс власти и способы его достижения.

48. Понятие командообразования в управлении организацией туристической индустрии. Деловые партнерства.

49. Управленческие команды. Жизненный цикл управленческой команды. Процесс и методы формирования состава управленческой команды в организации туристической индустрии.

50. Динамика групп и лидерство в системе менеджмента организации туристической индустрии. Сущность и факторы групповой динамики. Влияние личности на групповую динамику.

51. Организационное лидерство. Менеджер и лидер организации туристической индустрии. Качества лидера. Концепции лидерства.

52. Основные исследования в области лидерства: концепция трех стилей руководства, исследования Университета Штата Огайо, Исследования Мичиганского университета, управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Моутона.

53. Поведенческие теории лидерства: Дуглас Макгрегор, Оучи теория «Х-У и Теория Z».

54. Теории лидерства, основанные на ситуационном подходе: модель ситуационного лидерства Ф. Фидлера (X-Y-Z), Модель лидерства Пола Херси и Кена Бланшара.

55. Управленческое решение и его особенности. Классификация управленческих решений (М.Мескон, М.Альберт, Ф.Хедоури).

56. Стадии процесса и методы принятия управленческих решений. Условия эффективности управленческих решений и контроль за исполнением решений

57. Понятие и классификация стилей руководства: авторитарный, демократический, либеральный. Трансформационный и транзакционный стили руководства: характеристика и возможности применения в организации туристической индустрии.

58. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Моутона: особенности применения в организации туристической индустрии.

59. Понятие эмоционального интеллекта руководителя организации туристической индустрии. Методики измерения эмоционального интеллекта

60. Роль эмоционального интеллекта в деятельности руководителя туристической организации. Модели эмоционального интеллекта, применяемые в менеджменте.

61. Тайм-менеджмент: сущность, значение, принципы. Планирование рабочего дня руководителя и расстановка приоритетов. Задачи тайм-менеджмента.

62. Инструменты тайм-менеджмента, применяемые руководителем организации туристической индустрии. Эффективные методы тайм-менеджмента.

Рассмотрено на заседании кафедры менеджмента туризма и гостеприимства
Протокол № 1 от 29.08.2025 г.