

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

И.П. Бобрешова

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Методические указания
по подготовке контрольной работы

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Оренбург
2018

УДК 005.9(076.5)
ББК 65.291.21я7
Б72

Рецензент – доцент, кандидат исторических наук О.П. Тетерятник

Б72 **Бобрешова, И.П.**
Менеджмент в туристской индустрии: методические указания по подготовке контрольной работы / И.П. Бобрешова; Оренбургский гос. ун-т. - Оренбург: ОГУ, 2018. - 22 с.

Методические указания по подготовке контрольной работы по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» предназначены для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» заочной формы обучения.

УДК 005.9(076.5)
ББК 65.291.21я7

© Бобрешова И.П., 2018
© ОГУ, 2018

Содержание

Введение.....	4
1 Общие положения по выполнению контрольной работы.....	6
2 Общие требования к построению и изложению контрольной работы.....	8
3 Порядок представления к защите и защита контрольной работы	14
4 Тематика контрольных работ.....	16
5 Литература, рекомендуемая для выполнения контрольной работы.....	18
Приложение А Пример оформления организационной структуры управления предприятием туриндустрии.....	22

Введение

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к базовой части учебного плана направления подготовки 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Целью освоения дисциплины является приобретение обучающимися базовых теоретических знаний в области управления структурными подразделениями в сфере туризма, необходимых для профессиональной работы и позволяющих принимать эффективные управленческие решения.

Задачи изучения дисциплины:

- приобретение обучающимися знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;

- изучение системы и структуры управления;

- изучение основных функций менеджмента;

- изучение основных методов менеджмента, включая особенности менеджмента в сфере туризма;

- изучение обучающимися особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, её содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях;

- выработка у обучающихся умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации;

- нахождение методов решения, направленных на эффективное использование потенциала сотрудников туристских организаций;

- приобретение обучающимися практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок;

- развитие у обучающихся навыков творческого использования приобретенных знаний, умений и навыков при изучении других учебных курсов и дисциплин направления подготовки.

При изучении дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» важное значение имеет углубленная самостоятельная работа обучающегося, основным этапом которой является выполнение контрольной работы.

Выполнение контрольной работы расширяет знания обучающегося, усиливает понимание им сути изучаемых проблем, формирует убеждение в необходимости постоянного самостоятельного творческого и исследовательского развития.

Процесс выполнения контрольной работы формирует необходимые навыки обучающегося:

- умение отбирать и критически оценивать необходимый материал, пользуясь специальной литературой по исследуемой проблеме;
- умение анализировать имеющиеся данные, сопоставлять факты, логически и экономически грамотно излагать собранный материал;
- формулирование теоретических и практических выводов.

В процессе выполнения контрольной работы, основываясь на изучении теоретических и методических основ рассматриваемой проблемы, анализе и оценке этой проблемы на конкретном объекте исследования разрабатываются и обосновываются рекомендации и мероприятия по совершенствованию управления объектом исследования.

При выполнении контрольной работы, обучающийся должен приобрести умения и навыки самостоятельного использования нормативных и справочно-статистических материалов, применения современных методов исследования, обоснования принимаемых решений.

Настоящие методические указания разработаны в соответствии с программой дисциплины. Они определяют цели, тематику, объем, структуру и содержание контрольной работы, требования к ней, порядок выполнения, оформления и защиты.

1 Общие положения по выполнению контрольной работы

Контрольная работа должна носить творческий характер и содержать анализ изучаемой проблемы в области менеджмента в туристской индустрии на примере конкретного объекта исследования.

Качество выполненной контрольной работы определяется систематизацией теоретических знаний с практическими примерами. Отдельные положения, которые содержатся в контрольной работе, должны быть подтверждены подлинными плановыми и фактическими показателями деятельности объекта исследования.

Процесс выполнения контрольной работы включает в себя три основных этапа:

- выбор темы с подбором необходимой литературы;
- сбор информации на объекте исследования;
- написание контрольной работы с доработкой при наличии замечаний со стороны научного руководителя.

Выбор темы контрольной работы основывается на научных интересах обучающегося, возможностей сбора практического материала, знаний необходимой литературы.

Темы контрольных работ разрабатываются кафедрой и отвечают современным практическим потребностям в области управления предприятиями индустрии туризма.

После выбора темы контрольной работы обучающийся должен подобрать литературу и практический материал. Перечень основной литературы, по данной дисциплине, указывается преподавателем на лекциях или практических занятиях, для самостоятельной работы обучающихся рекомендуется дополнительная литература.

Если данной литературы оказывается недостаточно, обучающийся должен обратиться за помощью к руководителю контрольной работы, который указывает работы специалистов по менеджменту в туристской индустрии, ведущих исследования по выбранной теме или близкой к ней.

Опираясь на эти сведения, обучающийся самостоятельно расширяет перечень литературы, подбирает и изучает ее, используя для этого библиотечные каталоги. Литературные источники подбираются так, чтобы в их перечне содержались работы общетеоретического характера и отражающие действующую практику.

Особое внимание нужно уделить изучению публикаций последних лет. В качестве сведений об имеющихся публикациях по теме работы, выступают перечни использованной или дополнительной литературы, которые многие авторы дают в конце книг или статей, а также ссылки на те или иные работы, которые делаются в публикациях. Необходимо также тщательно изучить ведомственные, директивные и инструктивные материалы, касающиеся темы работы.

После подбора и тщательного изучения подобранных литературных источников и практического материала начинается процесс непосредственного написания контрольной работы. Качественно выполненная контрольная работа характеризуется раскрытием социально-экономической сущности изучаемой проблемы и изложением собственной позиции по дискуссионным вопросам, а также глубоким и всесторонним анализом действующей практики, исходя из конкретного фактического материала. Простое переписывание прочитанного материала, изложение дискуссионных вопросов без формирования собственной позиции, описание текущих инструкций, без аналитического осмысливания практического материала может послужить причиной низкой оценки выполненной контрольной работы, т.к. такая работа не отражает умение автора самостоятельно и творчески использовать имеющийся материал и сочетать его с теоретическими знаниями, полученными при изучении дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии».

2 Общие требования к построению и изложению контрольной работы

Текстовая часть контрольной работы должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- основную часть (2 раздела);
- список использованных источников;
- приложения.

Общие требования к построению и оформлению контрольной работы представлены в СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ <http://osu.ru/doc/385>, в котором приведены примеры оформления титульного листа курсовой работы, задания, аннотации и ее содержания.

Титульный лист является первым листом контрольной работы. На титульном листе размещено название темы контрольной работы, шифр направления подготовки, название структурного подразделения (факультет (Институт), кафедра), фамилия, имя, отчество и должность руководителя, а также фамилия, имя, отчество обучающегося и наименование группы в которой он обучается.

Содержание включает порядковые номера и наименования структурных единиц основного текста, список использованных источников, приложений с указанием номера страницы, на которых они размещены.

Текст основной части контрольной работы должен состоять из двух разделов. Данные разделы должны охватывать аналитические вопросы по выбранной теме работы.

Основная часть контрольной работы должна быть посвящена изучению деятельности объекта исследования, выбранного студентом в качестве базы для выполнения контрольной работы и раскрывать рассматриваемую проблему.

Объектом исследования в контрольной работе являются предприятия любой организационно-правовой формы сферы индустрии туризма, осуществляющие свою деятельность в соответствии с действующим законодательством, как на территории Оренбургской области, так и за ее пределами:

- туристские фирмы (туроператоры и турагентства);
- туристско-рекреационные комплексы;
- гостиничные комплексы;
- ресторанные комплексы;
- музейно-выставочные и другие учреждения, на базе которых осуществляется подготовка обучающихся.

В первом разделе контрольной работы приводятся:

- наименование предприятия, организационно-правовая форма собственности, род деятельности, когда и кем образовано, сведения о реорганизациях;
- юридический и фактический адрес;
- сфера деятельности, основные виды деятельности;
- полный перечень оказываемых услуг и их подробное описание;
- характеристика организационной структуры управления, с описанием деятельности основных структурных подразделений;
- характеристики сильных и слабых сторон, а также угроз и возможностей объекта исследования.

В качестве исходной информации для описания и анализа могут быть использованы различные отчеты структурных подразделений объекта исследования, типовые положения о подразделениях, организационные документы, должностные инструкции работников, организационная структура управления, схемы документооборота, анкетный и устный опрос специалистов и другие сведения, полученные и использованные обучающимся во время сбора информации для выполнения контрольной работы.

Характеристика организационной структуры управления должна включать описание деятельности предприятия туристической индустрии и его основных структурных подразделений. Организационная структура управления в обязательном порядке изображается в виде блок-схемы, представленной в приложении А.

Приведем пример характеристики организационной структуры управления туристического агентства.

Организационная структура управления туристического агентства «Вокруг света» относится к линейно-функциональному типу, так как основное руководство осуществляется линейным руководителем через подчиненных ему функциональных руководителей, каждый из которых имеет право управлять другими подчиненными в пределах порученных им функций.

В структуре управления туристическим агентством учитывается цель и условия деятельности. Краткая цепь в управлении агентством создает наименьшее число уровней в организации его деятельности, тем самым выражая форму разделения и кооперации труда, следовательно, процесс деятельности туристического агентства результативнее за счет линейно-функциональной структуры управления. С учетом масштабов туристического агентства, его развития, а также предоставляемых услуг и продуктов туристического рынка, линейно-функциональная структура управления подтверждается результативностью, совершенствуется в зависимости от внешней и внутренней среды.

Организационная структура управления туристического агентства «Вокруг света» представлена на рисунке 1.

Как показано на рисунке 1 основными структурными элементами туристического агентства «Вокруг света» являются - директор, отдел по продажам туров.

Контроль над безопасностью, платежеспособностью клиентов, благонадежностью контрагентов, выполняется директором туристического агентства. Директор туристического агентства относится к категории

руководителей. Руководитель обеспечивает достижение запланированных финансово-экономических показателей турагентства. Организует работу и эффективное взаимодействие всех структурных подразделений, направляет их деятельность на развитие и совершенствование деятельности турагентства с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы турагентства, рост объемов оказываемых услуг и увеличение прибыли, качества и конкурентоспособности оказываемых услуг, их соответствие мировым стандартам в целях завоевания отечественного и зарубежного рынка и удовлетворения потребностей населения в туристических услугах и т.п.

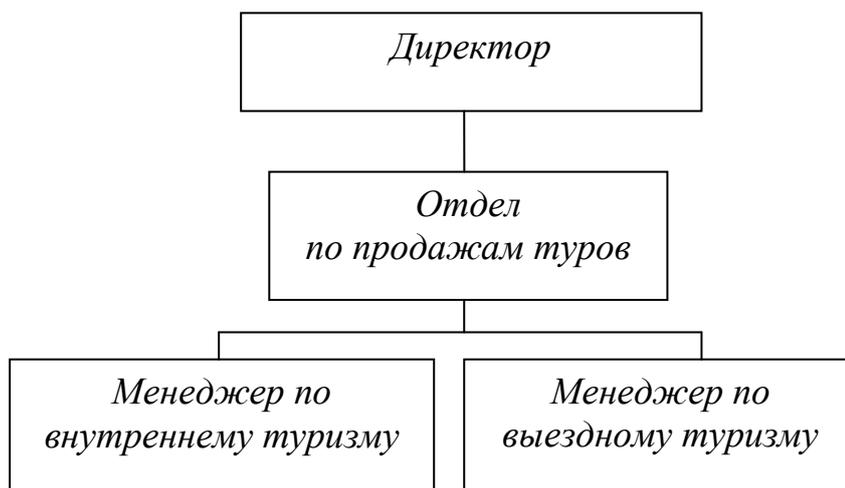


Рисунок 1 – Организационная структура управления туристического агентства «Вокруг света»

Менеджеры отдела продаж подыскивают и предлагают клиентам туры, согласно их пожеланиям, разъясняют условия туробслуживания, предоставляют полную информацию о туре, дают информацию о необходимых формальностях и особенностях страны пребывания; заключают с клиентом договор, бронируют и оформляют билеты и гостиницы;

работают с различного рода заявками, формами, письмами и т.д.; нивелируют контактность с клиентами по правилам агентства.

Рассмотрим пример выявления сильных и слабых сторон, а также угроз и возможностей на одном из объектов туристской индустрии.

Для выявления проблем и перспектив деятельности туристического агента «Вокруг света» необходимо выявление сильных и слабых сторон, а также угроз и возможностей, далее - установление цепочек связей между ними, которые в дальнейшем могут быть использованы для разработки мероприятий по закреплению сильных сторон и ликвидации слабых мест, для формулирования стратегий организации. Анализ внутреннего потенциала туристического агентства даст возможность определить его сильные и слабые стороны, также позволит оценить взаимосвязь с факторами внешней среды. Основная задача заключается в том, что нужно определить и понять возможности и угрозы, которые имеют место в настоящем или могут появиться в будущем. Сильные и слабые стороны, угрозы и возможности туристического агентства «Вокруг света» представлены в таблице 1.

Из таблицы 1 видно, что туристическое агентство «Вокруг света» имеет выгодное месторасположение, так как находится в крупном торговом центре, имеющим удобные подъездные пути, наличие парковочной зоны, большую проходимость потенциальных клиентов. Туристическое агентство предлагает широкий ассортимент туристических маршрутов и дополнительных услуг, наличие VIP туров и индивидуальных турпакетов, однако в деятельности туристического агентства «Вокруг света» были выявлены такие недостатки как отсутствие рекламно-информационной деятельности, дающей возможность целенаправленного выбора клиентами туристического агентства; отсутствие фирменной символики; небольшой штат сотрудников туристического агентства не дает возможности в полной мере осуществлять замену отсутствующего менеджера по продажам на рабочем месте, что влияет на качество предоставления туристических услуг.

Таблица 1 - Сильные и слабые стороны, угрозы и возможности туристического агентства «Вокруг света»

<i>Сильные стороны</i>	<i>Слабые стороны</i>
<ul style="list-style-type: none"> - <i>выгодное месторасположение (удобные подъездные пути, наличие парковочной зоны, выгодный обзор, большая проходимость);</i> - <i>широкий ассортимент туристических маршрутов и дополнительных услуг;</i> - <i>наличие VIP туров и индивидуальных турпакетов;</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>отсутствие фирменной символики;</i> - <i>отсутствие рекламно-информационной деятельности;</i> - <i>небольшой штат менеджеров туристического агентства не дает возможности замены отсутствующего сотрудника на рабочем месте;</i>
<i>Возможности</i>	<i>Угрозы</i>
<ul style="list-style-type: none"> - <i>повышение качества обслуживания;</i> - <i>расширение дополнительных услуг;</i> - <i>использование современных систем рекламы (баннеры, почтовые листовки и т.д.);</i> - <i>поощрение постоянных клиентов гибкой ценовой политикой, скидки, подарки с фирменной символикой агентства;</i> - <i>возможность участия на международных и региональных выставках и конкурсах сферы туризма, в целях повышения своего имиджа и статуса на рынке услуг.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>возможность появления новых и активизация имеющихся на рынке конкурентоспособных туристических агентств, что приведет к обострению конкурентной борьбы;</i> - <i>изменения в нормативно-правовой базе, ужесточение налоговой политики;</i> - <i>снижение спроса на туристические услуги, в связи со снижением уровня жизни населения;</i> - <i>изменение ценовой политики туроператора;</i> - <i>сезонность спроса.</i>

Содержание второго раздела посвящено анализу изучаемой проблемы, заявленной в теме контрольной работе, на объекте исследования. На основе собранных, на базе объекта исследования данных, необходимо выделить

положительные и отрицательные моменты в практической реализации рассматриваемой проблемы.

Представленные результаты анализа должны быть мотивированы, подтверждены фактами, с тем чтобы, опираясь на них можно было бы в дальнейшем выявить резервы, наметить пути их использования, а также устранить недостатки в работе.

Объем основной части контрольной работы составляет 10-15 страниц.

Обязательным условием при оформлении контрольной работы является наличие иллюстраций. В качестве иллюстраций могут выступать таблицы, схемы, диаграммы, алгоритмы с соответствующими ссылками и комментариями.

Также рекомендуется по итогам каждого раздела в конце приводить основные полученные выводы, наиболее важные с точки зрения поставленной цели и задач контрольной работы.

Главный критерий при определении качества написания раздела – это полнота и качество выполнения поставленных и решаемых в данном разделе задач.

В заключении приводятся основные результаты проведенных студентом работ по теоретическому изучению и аналитическому обоснованию выбранной проблемы исследования. Заключение должно быть представлено на 1 странице.

3 Порядок представления к защите и защита контрольной работы

К защите контрольной работы допускаются обучающиеся, выполнившие все требования учебного плана и программы по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии».

Подготовленная контрольная работа подписывается обучающимся и представляется научному руководителю на проверку в установленные сроки.

Проверка контрольных работ руководителем осуществляется в течение недели после их сдачи.

Если в результате проверки обнаружены ошибки, неполный объем или низкое качество оформления работы, она возвращается обучающемуся для доработки или переделки. Замечания руководителя в письменном виде представляются обучающемуся. При соответствии контрольной работы установленным требованиям руководитель допускает обучающегося к защите работы.

Защита контрольных работ может проходить в различных формах. Наиболее целесообразна публичная защита контрольных работ в присутствии группы обучающихся. При этом автору контрольных работ предоставляется 10-15 минут для презентации основных положений.

Допускается защита контрольных работ в индивидуальном порядке в форме обсуждения с научным руководителем исследуемой проблемы.

При подготовке к защите обучающимся следует обратить особое внимание на вопросы и замечания руководителя, сделанные им при проверке контрольной работы.

В процессе защиты и при оценке контрольной работы обращается особое внимание на следующие аспекты:

- степень соответствия объема и содержания контрольной работы названию темы;
- глубокое понимание современного состояния рассматриваемых в работе проблем;
- самостоятельность мышления и творческий подход к проблеме;
- логику и четкость изложения материала;
- обоснованность основных положений контрольной работы;
- качество оформления работы;
- правильность ответов на вопросы в ходе защиты контрольной работы.

Контрольная работа оценивается по системе: «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, в случае если он показывает хорошие знания изученного материала по предложенным вопросам; хорошо владеет основными терминами и понятиями; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы контрольной работы; полностью раскрывает смысл предлагаемых вопросов и заданий; показывает умение формулировать выводы и обобщения по теме заданий; умеет тесно увязывать теорию с практикой, правильно обосновывает принятое решение; соблюдает правила оформления контрольной работы.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, при наличии серьезных упущений в процессе изложения материала; неудовлетворительном знании базовых терминов и понятий; отсутствии логики и последовательности изложении ответов на предложенные вопросы; если не выполнены один или несколько структурных элементов контрольной работы; не соблюдены правила оформления контрольной работы.

Обучающийся, не представивший в установленный срок контрольную работу или не защитивший ее по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность и к экзамену по курсу «Менеджмент в туристской индустрии» не допускается.

4 Тематика контрольных работ

Тематика контрольных работ формируется на основе содержания основного курса дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии». Выбрать тему контрольной работы обучающийся может самостоятельно или после консультации с руководителем.

Тематика контрольных работ по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»:

- 1 Особенности управления туристской организацией.
- 2 Совершенствование управленческой деятельности в организации сферы туризма.

- 3 Разработка стратегического плана организации сферы туризма.
- 4 Стратегическое планирование деятельности туристской организации.
- 5 Формирование стратегического плана турфирмы.
- 6 Прогнозирование и планирование в процессе управления организацией сферы туризма.
- 7 Стратегическое управление в организации индустрии туризма.
- 8 Совершенствование организационной структуры управления турфирмой.
- 9 Мотивация и ее роль в управлении организацией индустрии туризма.
- 10 Проблемы трудовой мотивации работников современных российских организаций туристической индустрии.
- 11 Разработка и оптимизации управленческих решений.
- 12 Организация и контроль исполнения управленческих решений.
- 13 Совершенствование информационного обеспечения процесса управления туристскими организациями.
- 14 Межличностные коммуникации в процессе управления организацией сферы туризма.
- 15 Современные информационные технологии, используемые в управлении турфирмой.
- 16 Повышение эффективности коммуникаций в управлении организацией туристической индустрии.
- 17 Организация эффективного контроля в процессе управления турфирмой.
- 18 Организация контроля за деятельностью подчиненных.
- 19 Особенности процесса контроля в системе управления туристской организацией.
- 20 Технология принятия управленческих решений на предприятии.

После консультации с преподавателем студент может предложить собственную, не включенную в список тему, если данная тема является актуальной и возможна к рассмотрению в рамках изучаемой дисциплины.

5 Литература, рекомендуемая для выполнения контрольной работы

5.1 Основная литература

1 Балашов, А. П. Основы менеджмента: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии торговли и общественного питания» / А. П. Балашов. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. - 288 с. - (Вузовский учебник). - Библиогр. в конце гл. - Терминол. слов.: с. 235-248. - Прил.: с. 249-283. - ISBN 978-5-9558-0056-1. - ISBN 978-5-16-005281-6.

2 Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации», «Управление персоналом» / А. Я. Кибанов.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 447 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - В надзаг.: Удостоен премии Правительства Российской Федерации 2006 года в области образования. - Библиогр.: с. 437-441. - ISBN 978-5-16-005112-3.

3 Менеджмент туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский [и др.]. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 576 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 573-576 - ISBN 978-5-4365-0133-8.

5.2 Дополнительная литература

1 Инновационный менеджмент : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Менеджмент» и специальностям экономики и управления / под ред. С. Д. Ильенковой.- 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 392 с.: ил. - Библиогр.: с. 387. - Терминол. указ.: с. 388-389. - ISBN 978-5-238-02303-8.

2 Коробко, В. И. Экологический менеджмент: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080507 «Менеджмент организации», 080504 «Государственное и муниципальное управление» / В. И. Коробко. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 303 с. - Библиогр.: с. 264. - Глоссарий: с. 265-284. - Прил.: с. 285-300. - ISBN 978-5-238-01825-6.

3 Кукушкина, В. В. Антикризисный менеджмент: монография / В. В. Кукушкина. - Москва:ИНФРА-М, 2013. - 328 с. - (Научная мысль. Менеджмент). - На обл. и тит. л.: Электронно-библиотечная система znanium.com. - Библиогр.: с. 314-325. - ISBN 978-5-16-004522-1.

4 Лапыгин, Ю. Н. Стратегический менеджмент: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 080200.62 «Менеджмент», 081100 «Государственное и муниципальное управление», 080400.62 «Управление персоналом» (квалификация (степень) – «бакалавр») / Ю. Н. Лапыгин.- 2-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 208 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Прил.: с. 203. - Библиогр.: с. 204-205. - ISBN 978-5-16-006592-2. - ISBN 978-5-16-100118-9.

5 Современные проблемы менеджмента: монография / под общ.ред. С. Д. Резника. - Москва :ИНФРА-М, 2014. - 243 с. - (Научная мысль.Менеджмент). - На обл. и тит. л.: Электронно-библиотечная система znanium.com. - Библиогр. в конце гл. - ISBN 978-5-16-009239-3. - ISBN 978-5-16-100425-8.

5.3 Периодические издания

1 Бренд-менеджмент: журнал. - М. : Агентство «Роспечать».

2 Кадровый менеджмент: журнал. - М. : Агентство «Роспечать».

3 Менеджмент в России и за рубежом: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».

4 Методы менеджмента качества: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».

5 Проблемы теории и практики управления: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».

6 Российский журнал менеджмента: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».

5.4 Интернет-ресурсы

1 <http://slovari.yandex.ru/> - На портале представлены толковые словари, энциклопедии, словари иноязычных слов, орфографические словари, этимологические словари, словарь синонимов.

2 <http://www.management.com.ua/> - Интернет-портал, который содержит обзоры и статьи, комментарии и рецензии, новости и интервью о качестве ведения бизнеса, управление финансами и персоналом, бизнес-образование и др.

3 <http://infomanagement.ru/> - Интернет-портал, который содержит материалы по теории и практике менеджмента: новости, статьи, книги, лекции.

4 audit-it.ru - Интернет-портал Audit-it.ru был создан 11 лет назад для информационной и коммуникационной поддержки бухгалтеров, аудиторов, экономистов в их работе.

5 <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

6 <http://elibrary.ru/> – eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа

публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией «Научная электронная библиотека».

7 <http://bukvy.net/> - Электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.

8 <http://praktikmanager.ru/> - Информационный сайт по менеджменту. Теория и практика для студентов.

9 <http://www.hr-portal.ru> - Интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом: подбору, адаптации, обучению, оценке и мотивации и др. Новости, HR-события. Файлы. Форум. Блоги.

10 <http://infomanagement.ru/> - Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.

11 <http://www.consultant.ru> - Официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.

Приложение А (обязательное)

Пример оформления организационной структуры управления предприятием туриндустрии



Рисунок А.1 – Организационная структура управления туристического оператора