

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

А.Н. Леухин
«28» августа 2023 г

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой менеджмента

Е.В. Крюкова
«28» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕОРИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ В УПРАВЛЕНИИ

Составитель	Рожко А.И., доцент кафедры экономической теории
Направление подготовки	43.03.02. Туризм
Направленность (профиль) ОПОП	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	заочная
Год приема	2023
Курс	3
Семестр(ы)	5

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Теория организации и системный анализ в управлении» являются формирование теоретических знаний о сущности, развитии, состоянии и особенностях современных организаций, методах и инструментах управления, систематизации существующих знаний и алгоритмов рациональных действий в управленческой сфере для повышения эффективности функционирования организаций, понимания роли организационных и поведенческих факторов эффективного функционирования организации, содержания и психологических механизмов регуляции взаимодействия личности и организации и развитие практических навыков в области исследования поведенческих проблем управления организацией.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Теория организации и системный анализ в управлении»:

- изучение методов, способов, инструментов, особенностей законов управления организации;
- изучение теории организации и организационного поведения;
- обобщение практического опыта управления: описание и методы изучения поведения людей в различных организационных ситуациях, объяснение причин их поступков, предсказание и управление поведением работников в будущем;
- изучение современных теорий и концепций поведения на разных уровнях.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Теория организации и системный анализ в управлении» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины) и осваивается в 5 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

«Экономика», «Экономика и предпринимательство в сфере туризма», «Статистика туризма», «Туристско-рекреационное проектирование»

Знания:

- принципов эффективного использования логистики в коммерческой деятельности туристского предприятия;
- современных разработок в области интеграции материально-технического обеспечения, транспортировки и коммуникаций;
- методов эффективного управления материальными, финансовыми и информационными потоками;

Умения:

- использовать современные технологии организации потоковых процессов, в т.ч. для компьютеризированного контроля за турпотоками;
- применять на практике методические приемы и процедуры управления и оптимизации туристических потоков.

Навыки:

- приемов снижения неопределенности, сопутствующей процессу организации турпотоков;
- навыков по выявлению и исследованию экономических закономерностей развития потоковых процессов в туризме.

2.3. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

«Менеджмент в туризме», «Стандартизация и сертификация в сфере туризма», «Организация туристской деятельности», «Производственная практика».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

в) профессиональных (ПК):

ПК-1 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
<i>ПК-1</i> - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИПК-1.1.1. Работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.	ИПК-1.2.1 Организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.	ИПК-1.3.1. Способами организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, в том числе 72 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 6 часов – лекционные занятия, 8 часов - практические, семинарские занятия), 58 часов – на самостоятельную работу обучающихся

Итоговый контроль знаний – 5 семестр - зачет.

Таблица 2. Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Теория организации и ее место в системе научных знаний	5	1	1			9	Опрос Практическая работа Кейс-задача
Тема 2. Виды организационных структур		1	1			9	Опрос Кейс-задача
Тема 3. Организация и управление		1	1			10	Опрос, тест

Тема 4. Виды и методы планирования и постановка цели		1	1			10	Опрос Практическая работа
Тема 5. Понятие системы Классификация, структуры и закономерности их функционирования		1	2			10	Опрос Практическая работа
Тема 6. Основы управления большими системами. Принятие управленческих решений в сложных системах		1	2			10	Опрос Практическая работа
ИТОГО		6	8			58	

Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции	общее количество компетенций
		ПК-1	
Тема 1. Теория организации и ее место в системе научных знаний	11	+	1
Тема 2. Виды организационных структур	11	+	1
Тема 3. Организация и управление	12	+	1
Тема 4. Виды и методы планирования и постановка цели	12	+	1
Тема 5. Понятие системы Классификация, структуры и закономерности их функционирования	13	+	1
Тема 6. Основы управления большими системами. Принятие управленческих решений в сложных системах	13	+	1
ИТОГО	72		

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Теория организации и ее место в системе научных знаний.

Понятие и сущность теории организации. Объект теории организации. Предмет теории организации. Методы теории организации. Функции теории организации. Место теории организации в системе смежных наук. Основные направления развития теории организации. Роль и значение организации в современном мире. Основные подходы к понятию «организация»: организация как процесс, организация как форма. Признаки и характеристики организаций.

Тема 2. Виды организационных структур.

Понятие организационной структуры. Критерии классификации организационных структур управления. Линейная. Функциональная. Линейно-функциональная.

Матричная. Дивизиональная. Множественная.

Тема 3. Организация и управление.

Необходимость управления в организации и его особенности. Общая концепция процессов управления организацией. Управленческая деятельность организации. Организация как система функций управления. Координация деятельности организации.

Тема 4. Виды и методы планирования и постановка цели.

Планирование как инструмент управления организацией. Понятие планирования и плана. Цели планирования. Частные задачи и фазы планирования. Планирование и информация. Основные положения планирования. Виды планирования. Фазы и методы планирования.

Тема 5. Понятие системы. Классификация, структуры и закономерности их функционирования.

Сущность управления в сложных системах. Модели основных функций организационно-технического управления. Применение методов системного анализа в управлении. Системный анализ управления проектами. Перспективы развития системного анализа.

Тема 6. Основы управления большими системами. Принятие управленческих решений в сложных системах.

Классификация задач принятия решений. Модели принятия решений и оптимизации. Методы поиска решений.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Организационно-методической базой проведения семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучающихся.

Преподаватель, назначенный для проведения практических/семинарских занятий обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют задание;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Теория организации и системный анализ в управлении» составляет 58 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения творческих заданий. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных заданий, направленных на закрепление полученных знаний.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Эволюция теорий организации (классическая школа, школа человеческих отношений, поведенческая школа, системный подход, ситуационный подход). Основные понятия: организация, система, подсистема, структура, процесс, функция.	9	письменное домашнее задание
Преимущества и недостатки различных типов структур. Принципы построения организационных структур. Особенности организационных структур в туристических компаниях (туроператоры, турагенты, гостиницы, транспортные компании).	9	письменное домашнее задание
Влияние организационной культуры на эффективность деятельности туристической компании. Формирование и поддержание организационной культуры в туризме.	10	письменное домашнее задание

<p>Мотивация персонала в туризме: особенности и методы. Лидерство и управление в туристической отрасли. Коммуникации в организации: типы, барьеры, улучшение. Конфликты в организации: причины, типы, методы разрешения.</p>	10	письменное домашнее задание
<p>Понятие системного анализа. Основные принципы системного подхода. Этапы системного анализа. Методы системного анализа (морфологический анализ, анализ "дерево решений", анализ "причина-следствие" (диаграмма Исикавы), SWOT-анализ). Туристическая деятельность как система: элементы, связи, функции. Определение целей и задач системного анализа в туризме. Идентификация и анализ заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в туристической системе. Анализ внешней среды туристической компании (политические, экономические, социальные, технологические факторы - PEST-анализ).</p>	10	письменное домашнее задание
<p>Типы моделей (математические, графические, имитационные). Построение моделей туристических процессов (например, модель бронирования туров, модель управления потоком туристов). Использование программных средств для моделирования туристических систем. Идентификация и описание основных бизнес-процессов (продажа туров, обслуживание клиентов, управление бронированием, логистика). Анализ и оптимизация бизнес-процессов с использованием методов системного анализа. Реинжиниринг бизнес-процессов в туризме. Понятие качества в туризме. Системы управления качеством (ISO 9001, TQM). Методы контроля качества туристических услуг. Системный анализ факторов, влияющих на качество туристических услуг.</p>	10	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований;

развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Требования к проведению проекта

Проведение проекта включает:

- ознакомление студентов с темой проекта;
- объяснение алгоритма действий по выполнению проекта;
- самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем;
- ориентировка в информационном пространстве и показ уровня сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.
- выполнение в индивидуальном порядке или группой обучающихся;
- подведение итогов выполнения проекта.

Подготовка к зачету

Зачет - является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной или устной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Теория организации и ее место в системе научных знаний	Лекция-диалог	Опрос Практическая работа Кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Виды организационных структур	Лекция-диалог	Опрос Кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Организация и управление	Лекция-диалог	Опрос, тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Виды и методы планирования и постановка цели	Лекция-диалог	Опрос Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Понятие системы Классификация, структуры и закономерности их функционирования	Лекция-диалог	Опрос Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Основы управления большими системами. Принятие управленческих решений в сложных системах	Лекция-диалог	Опрос Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии:

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru
3. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru
4. Электронно-библиотечная система elibrary. <http://elibrary.ru>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Теория организации и системный анализ в управлении» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Темы 1-6	ПК-1	Устный опрос
Тема 3	ПК-1	Тест
Темы 1,4,5,6	ПК-1	Практическая работа
Тема 1,2	ПК-1	Кейс-задача

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Теория организации и ее место в системе научных знаний

Вопросы для обсуждения

1. Что такое организация? Приведите примеры организаций.
2. Что изучает теория организации? Каковы ее основные цели?
3. В чем заключается системный подход к изучению организаций?
4. Какие основные элементы выделяют в структуре организации?
5. Что такое организационная структура? Какова ее роль в деятельности организации?
6. Какое место занимает теория организации в системе социальных наук? С какими другими науками она связана?
7. В чем разница между теорией организации и управлением организацией?
8. Как теория организации связана с экономикой? Приведите примеры.
9. Как теория организации связана с психологией? Приведите примеры.
10. Какие основные подходы к изучению организаций вы знаете? (Например, классический, поведенческий, системный, ситуационный). Кратко опишите каждый.
11. В чем преимущества и недостатки каждого из перечисленных подходов?
12. Что такое междисциплинарный характер теории организации? Почему он важен?
13. Как эволюционировала теория организации на протяжении времени? Какие факторы повлияли на эти изменения?
14. В чем заключается критика классической теории организации? Какие альтернативные подходы были предложены?
15. Объясните концепцию "организационного обучения". Какова ее роль в адаптации организации к изменяющейся среде?
16. Как теория организации может помочь в решении практических проблем управления? Приведите примеры.
17. Какие современные тенденции в теории организации вы можете выделить? (Например, сетевые организации, виртуальные организации, agile-методологии).
18. В чем разница между формальной и неформальной организацией? Как они взаимодействуют?
19. Объясните концепцию "организационной культуры". Каково ее влияние на эффективность деятельности организации?
20. Как теория организации учитывает влияние внешней среды на деятельность организации? Приведите примеры факторов внешней среды.

Практическая работа:

1. Представьте, что вы консультируете небольшую компанию, которая испытывает трудности с координацией работы между отделами. Какие принципы организации (например, разделение труда, иерархия, единство командования) вы бы порекомендовали применить для улучшения ситуации? Обоснуйте свой выбор.
2. Опишите организацию, в которой вы работаете или хорошо знакомы, с точки зрения системного подхода. Выделите основные элементы этой системы (входы, процессы, выходы, обратная связь) и опишите их взаимодействие.

Кейс-задача:

Компания "Альфа" столкнулась с проблемой снижения мотивации сотрудников. Руководство компании подозревает, что причина кроется в неэффективной организационной структуре и отсутствии четких правил взаимодействия между отделами.

Какие теоретические подходы к изучению организаций (из пройденного материала) могут помочь в анализе данной ситуации?

Какие вопросы вы бы задали руководству и сотрудникам компании "Альфа" для выявления проблемных зон?

Какие рекомендации вы могли бы дать руководству компании для повышения мотивации сотрудников и улучшения организационной эффективности?

Тема 2. Виды организационных структур.

Вопросы для обсуждения

1. Что такое организационная структура? Какова ее основная цель?
2. Какие основные элементы включает в себя организационная структура? (Например, разделение труда, координация, иерархия)
3. Назовите основные типы организационных структур, которые мы изучили.
4. В чем основное отличие линейной организационной структуры от функциональной?
5. Какие преимущества и недостатки у линейной организационной структуры?
6. Какие преимущества и недостатки у функциональной организационной структуры?
7. Что такое матричная организационная структура? В каких случаях она применяется?
8. Что такое дивизиональная организационная структура? Какие виды дивизиональных структур вы знаете?
9. В чем суть проектной организационной структуры?
10. Что такое штаб? Какую роль он играет в организационной структуре?

Кейс-задачи:

1. Туроператор "Солнечный берег" занимается организацией туров в Турцию, Египет, Грецию и Таиланд. Компания имеет отделы по работе с каждым направлением, отдел маркетинга, отдел продаж, финансовый отдел и отдел кадров. Определите, какой тип организационной структуры наиболее подходит для этой компании. Обоснуйте свой выбор, указав преимущества данного типа структуры для "Солнечного берега".
2. Небольшое туристическое агентство "Мир путешествий" оказывает услуги по бронированию авиабилетов, отелей, экскурсий и оформлению виз. В агентстве работает 5 сотрудников: директор, 2 менеджера по продажам, бухгалтер и специалист по визам. Предложите оптимальную организационную структуру для этого агентства. Нарисуйте схему организационной структуры и кратко опишите функции каждого сотрудника.

Тема 3. Организация и управление

Вопросы для обсуждения

1. Общая концепция процессов управления организацией
2. Необходимость управления в организации и его особенности
3. Управленческая деятельность организации.

Тест

1. Что является основной целью организации в туризме?
 - а) Максимизация прибыли любой ценой.
 - б) Обеспечение качественного туристического продукта и удовлетворение потребностей туристов.
 - в) Минимизация затрат на персонал.
 - г) Конкуренция с другими туристическими организациями.

2. Какой тип организационной структуры наиболее распространен в туристических компаниях, особенно в крупных туроператорах?

- а) Линейная.
- б) Функциональная.
- в) Линейно-функциональная.
- г) Матричная.

3. Что такое "туристический продукт"?

- а) Только авиабилет или бронь отеля.
- б) Комплекс услуг, предлагаемый туристом.
- в) Совокупность услуг, предоставляемых различными поставщиками, объединенных одной ценой и направленных на удовлетворение потребностей туриста.
- г) Рекламный буклет о туристическом направлении.

4. Какая функция управления является ключевой для туристической компании в условиях быстро меняющегося рынка?

- а) Планирование.
- б) Организация.
- в) Контроль.
- г) Мотивация.

5. Что такое SWOT-анализ?

- а) Анализ финансовых показателей компании.
- б) Анализ сильных и слабых сторон компании, а также возможностей и угроз внешней среды.
- в) Анализ конкурентов на рынке.
- г) Анализ удовлетворенности клиентов.

6. Что такое "ценообразование в туризме"?

- а) Установление фиксированных цен на все туристические услуги.
- б) Процесс определения оптимальной цены на туристический продукт, учитывающий затраты, спрос, конкуренцию и другие факторы.
- в) Установление цен ниже, чем у конкурентов.
- г) Установление цен, основанных только на себестоимости.

7. Какая роль у маркетинга в управлении туристической компанией?

- а) Только реклама туристических продуктов.
- б) Исследование рынка, разработка и продвижение туристических продуктов, формирование имиджа компании и привлечение клиентов.
- в) Управление персоналом.
- г) Финансовый учет.

8. Что такое "качество обслуживания в туризме"?

- а) Наличие комфортабельного отеля.

- б) Соответствие предоставляемых услуг ожиданиям туристов и требованиям стандартов.
- в) Высокая цена туристического продукта.
- г) Быстрое обслуживание.

9. Что такое "управление рисками в туризме"?

- а) Полное исключение любых рисков.
- б) Процесс выявления, оценки и минимизации потенциальных рисков, которые могут повлиять на деятельность туристической компании.
- в) Передача рисков страховым компаниям.
- г) Игнорирование рисков.

10. Что такое "устойчивый туризм"?

- а) Туризм, ориентированный только на прибыльность.
- б) Туризм, который учитывает интересы местных сообществ, сохраняет природные ресурсы и культурное наследие.
- в) Туризм, который привлекает большое количество туристов.
- г) Туризм, который не требует инвестиций.

11. Что такое "CRM-система" в туризме?

- а) Система управления складом.
- б) Система управления взаимоотношениями с клиентами.
- в) Система управления персоналом.
- г) Система управления финансами.

12. Какая из перечисленных задач НЕ относится к функциям руководителя туристической компании?

- а) Разработка стратегии развития компании.
- б) Контроль за исполнением бюджета.
- в) Непосредственное обслуживание туристов в отеле.
- г) Мотивация и обучение персонала.

Тема 4. Виды и методы планирования и постановка цели

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятиям «планирование» и «план».
2. Цели планирования. Частные задачи и фазы планирования.
3. Основные положения планирования.
4. Виды планирования. Фазы и методы планирования.
5. Что такое планирование в туризме? Зачем оно необходимо?
6. Какие основные виды планирования вы знаете? Приведите примеры для туристической компании.
7. Что такое цель? Чем она отличается от задачи?
8. Какие критерии SMART используются при постановке целей?
9. Приведите пример SMART-цели для туристического агентства, занимающегося организацией туров в Европу.
10. Какие методы планирования могут быть использованы при разработке нового туристического маршрута?

11. В чем разница между краткосрочным, среднесрочным и долгосрочным планированием в туризме? Приведите примеры.
12. Как можно использовать анализ конкурентов при планировании деятельности туристической компании?
13. Представьте, что вы планируете открытие нового отеля в небольшом курортном городе. Какие факторы необходимо учитывать при стратегическом планировании?
14. Какие риски могут возникнуть при реализации туристического проекта и как их можно минимизировать с помощью планирования?

Практическая работа:

1. Туроператор планирует разработать новый туристический продукт – "Гастрономический тур по Золотому кольцу России".

Определите, какие виды планирования необходимо использовать на разных этапах разработки и реализации этого тура.

Какие методы планирования будут наиболее полезны для анализа рынка и конкурентов? Обоснуйте свой выбор.

2. Туристическое агентство "Солнечный берег" ставит перед собой цель: "Увеличить количество клиентов на 15% в следующем году".

Проанализируйте, насколько эта цель соответствует критериям SMART. Если нет, переформулируйте ее, чтобы она стала SMART-целью.

Разработайте план действий (минимум 5 пунктов) для достижения поставленной SMART-цели. Укажите конкретные мероприятия и сроки их выполнения.

3. Представьте, что вы – менеджер по маркетингу в отеле. Проведите SWOT-анализ для вашего отеля.

Определите сильные и слабые стороны отеля.

Выявите возможности и угрозы, существующие на рынке.

На основе результатов SWOT-анализа предложите 3 стратегических направления развития отеля.

Тема 5. Понятие системы. Классификация, структуры и закономерности их функционирования

Вопросы для обсуждения

1. Что такое система? Приведите примеры систем из разных областей (природных, социальных, технических).
2. Какие основные элементы характеризуют любую систему? (Цель, структура, связи, среда)
3. В чем разница между элементом, связью и атрибутом системы?
4. Что такое среда системы? Какие виды среды вы знаете? (Внешняя, внутренняя)
5. Что такое целостность системы? Почему целостность важна для функционирования системы?
6. Что такое эмерджентность? Приведите пример.
7. Какие основные типы систем вы знаете по способу формирования? (Природные, искусственные)
8. Что такое статическая и динамическая система? Приведите примеры.
9. Что такое открытая и закрытая система? Приведите примеры.
10. Что такое детерминированная и вероятностная система? Приведите примеры.

Практическая работа:

1. Рассмотрите туристическое направление (например, город Санкт-Петербург) как систему. Какие элементы можно выделить в этой системе? Какие связи между ними существуют?
2. Как классифицируются системы по степени организованности? Приведите примеры из сферы туризма для каждой категории.

8. Что такое подсистема и надсистема? Приведите примеры в контексте туристической индустрии.
9. Какие закономерности функционирования систем вы знаете? Как они проявляются в туристической деятельности?
10. Объясните, как принцип синергии может быть применен в развитии туристического продукта?

Тема 6. Основы управления большими системами. Принятие управленческих решений в сложных системах

Вопросы для обсуждения

1. Что такое большая система? Приведите примеры больших систем из разных областей (технической, экономической, социальной).
2. Какие основные характеристики отличают большие системы от простых? (Например, сложность, неопределенность, взаимосвязанность элементов).
3. В чем заключается сложность управления большими системами?
4. Какие подходы к управлению большими системами вы знаете? (Например, системный подход, кибернетический подход, подход теории управления).
5. Что такое системный подход? В чем его преимущества при управлении большими системами?
6. Что такое эмерджентность? Как она проявляется в больших системах и влияет на управление?
7. Что такое обратная связь в системе управления? Какие типы обратной связи вы знаете? Приведите примеры.
8. Что такое устойчивость системы? Какие факторы влияют на устойчивость больших систем?
9. В чем особенности принятия управленческих решений в сложных системах по сравнению с простыми?
10. Какие этапы включает процесс принятия управленческих решений?
11. Какие методы анализа используются при принятии решений в сложных системах? (Например, SWOT-анализ, анализ "дерево решений", анализ рисков).
12. Что такое неопределенность при принятии решений? Какие типы неопределенности вы знаете?
13. Какие критерии используются для оценки альтернативных решений?

Практическая работа:

Задание 1.

Туристическая компания "Солнечный берег" столкнулась со следующей ситуацией:

В связи с геополитической нестабильностью наблюдается резкое снижение турпотока из страны X, которая ранее являлась основным рынком для компании.

Компания имеет значительные финансовые обязательства перед партнерами и сотрудниками.

Существует возможность переориентироваться на другие рынки (страна Y, страна Z), но это потребует дополнительных инвестиций в маркетинг и адаптацию туристических продуктов.

Альтернативным вариантом является сокращение расходов и временная приостановка деятельности на рынке страны X.

Вопросы:

Сформулируйте проблему, с которой столкнулась компания "Солнечный берег".

Предложите несколько альтернативных решений данной проблемы.

Проведите анализ преимуществ и недостатков каждого решения.

Какое решение вы бы рекомендовали принять руководству компании? Обоснуйте свой выбор, используя принципы управления большими системами и анализа рисков.

Задание 2.

Представьте, что вы разрабатываете систему управления туристическим потоком в национальном парке. Система должна учитывать следующие факторы:

Количество посетителей.

Состояние экологической системы парка.

Наличие инфраструктуры (тропы, смотровые площадки, парковки).

Погодные условия.

Действия персонала парка (контроль, информирование, обеспечение безопасности).

Вопросы:

Предложите схематическую модель данной системы (можно использовать блок-схему или диаграмму).

Определите основные обратные связи в этой системе.

Как изменение одного элемента системы может повлиять на другие элементы и на систему в целом? Приведите пример.

Какие инструменты и методы управления можно использовать для оптимизации работы данной системы?

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет:

1. Теория организации, её предмет и место в системе научных знаний
2. Понятие организации и её признак
3. Свойство организации
4. Организация и система. Основные виды систем
5. Концепции системного подхода к исследованию организаций
6. Классификация организаций
7. Хозяйственная организация и её особенность. Коммерческая и некоммерческая организации.
8. Организационно-правовые формы коммерческих организаций
9. Организационно-правовые формы некоммерческих организаций
10. Система управления организаций и её основные элементы.
11. Организация как объект управления. Эволюция взглядов на организаци
12. Особенности управления организацией в американской и японской моделях менеджмента
13. Понятие зависимости закономерности и закона. Организационный закон
14. Общие законы организации и их взаимодействие
15. Закон синергии – основополагающий закон организации, его сущность и проявление
16. Закон самосохранения, его содержание и формы реализации
17. Структура управления организацией. Типы организационных структур.
18. Понятие и роль коммуникаций в организации. Виды организационных коммуникаций
19. Основные типы коммуникационных сетей и их влияние на характеристики организаций
20. Самоорганизация и самоуправление. Их сущность, роль и значение в организации.
21. Основные типы организационных культур
22. Носители организационной культуры. Культуры реальной и фиктивной декларации.
23. Планирование в теории систем
24. Основные принципы системного подхода.
25. Основные функции управления.
26. Основные понятия в теории принятия решений.
27. Структура системы. Поведение и организация системы. Деятельность системы.
28. Многоцелевые модели принятия решений. Метод анализ иерархий.

29. Постановка задач исследования операций: задача планирования, транспортная задача, задача составления расписаний.
30. Роль обратной связи и информации для поддержания стабильности системы.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
<i>ПК-1</i> - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности				
1.	Задание закрытого типа	Какой из следующих факторов не влияет на стоимость доставки? - а) Расстояние - б) Тип груза - с) Погода d) Цвет упаковки	d	1
2.		Какой метод управления запасами используется для поддержания минимального уровня запасов на складе? - а) FIFO - б) JIT (Just in Time) - с) ABC-анализ d) EOQ (Economic Order Quantity)	b	1
3.		Что из перечисленного относится к основному принципу логистики? - а) Увеличение затрат на транспортировку - б) Увеличение запасов на складе - с) Снижение времени доставки d) Сложность управления запасами	c	1
4.		Какой термин описывает процессы управления потоками материалов и информации от производителя к конечному потребителю? - а) Маркетинг - б) Логистика - с) Производство d) Дистрибуция	b	1
5.		Какой из следующих видов транспорта считается самым быстрым?	c	1

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<ul style="list-style-type: none"> - а) Автомобильный - б) Железнодорожный - в) Воздушный д) Морской 		
6.	Задание открытого типа	Опишите основные функции логистики в цепи поставок.	Основные функции логистики включают управление запасами, транспортировку, хранение, обработку заказов и управление информацией.	3-5
7.		Какие факторы влияют на выбор транспортного средства для перевозки грузов?	Влияющими факторами являются стоимость, время доставки, тип груза, расстояние, наличие инфраструктуры и требования к безопасности.	3-5
8.		Объясните, что такое "эффект воронки" в управлении запасами и как он влияет на логистику.	Эффект воронки" — это ситуация, когда небольшие изменения в спросе на начальных этапах цепи поставок вызывают значительные колебания запасов на последующих уровнях, что может привести к избыточным или недостаточным запасам.	3-5
9.		Какие методы оценки эффективности логистических процессов вы знаете?	Известные методы оценки включают анализ затрат, КРІ (ключевые показатели эффективности), бенчмаркинг и методы временного анализа.	3-5
10.		Как современные технологии, такие как интернет вещей (IoT), влияют на логистику?	IoT позволяет улучшить отслеживание грузов, оптимизировать управление запасами, повысить безопасность и скорость обработки данных, а также улучшить взаимодействие между участниками цепи поставок.	3-5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины, и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
-----	----------------------------	------------------------------	--------------------------------	---------------------

Основной блок:				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	4/1-5 балла	20	
1.2.	дополнение	10/0,5-1 балла	10	
2.	Тест	1/1-10 балла	10	по календарно-тематическому плану
3.	Практическая работа	4/1-10 балла	40	по календарно-тематическому плану
4.	Кейс-задача	1/1-10 балла	10	по календарно-тематическому плану
Всего			90	
5. Блок бонусов:				
5.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
5.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
5.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
5.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
Всего			10	
Итого:			100	

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-5
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-5
<i>Неготовность к занятию</i>	-5
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-5

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено
Ниже 60		

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Ружанская Л.С. Теория организации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.С. Ружанская, А.А. Яшин, Ю.В. Солдатова. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2018. — 200 с. — 978-5-7996-1564-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68398.html>
2. Силич М.П. Теория организации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.П. Силич, Л.В. Кудряшова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2020. — 200 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72190.html>
3. Фролов Ю.В. Теория организации и организационное поведение. Часть I. Методология организации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.В. Фролов. — Электрон. Текстовые данные. — М. : Московский городской педагогический университет, 2019. — 124 с. — 978-5-243-00320-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26631.html>
5. Яськов Е.Ф. Теория организации [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации», «Государственное и муниципальное управление» / Е.Ф. Яськов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИДАНА, 2017. — 273 с. — 978-5-238-01776-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71065.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Афанасьева Е.А. Организационная психология. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу "Организационная психология (психология организаций)" / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2020. 337 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19273.html>
2. Коршикова М.В. Теория организации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.В. Коршикова. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2016. — 144 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76059.html>
3. Теория менеджмента: история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение [Электронный ресурс] : учебник / Е.В. Алябина [и др.]. — Электрон. Текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019.— 705 с. — 978-5-7782-2404-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47701.html>

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление

обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).