

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Менеджмент в туристской индустрии»

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль: технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Форма обучения - очная

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1463 от 14.12.2015, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», одобренным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» 27.04.2017 г., протокол № 11 и утвержденным ректором ФГБОУ ВО «СОГУ» А.У. Огоевым.

Составитель: доцент кафедры индустрии сервиса и туризма Бестаева И.М.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры индустрии сервиса и туризма протокол № 8 от 30.03.2017

Одобен советом факультета географии и геоэкологии
протокол № 8 от 30.03.2017

1. Структура, и общая трудоемкость дисциплины:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з. ед. (144ч)

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Очная форма обучения	
Курс	2
Семестр	4
Лекции	36
Практические(семинарские) занятия	18
Лабораторные занятия	-
Консультации	-
Итого аудиторных занятий	54
Самостоятельная работа	54
Курсовая работа	-
Форма контроля	
экзамен	36
Зачет	-
Общее количество часов	144

2. Цели освоения дисциплины:

- дать аналитический обзор научных понятий и терминов,
- усвоение студентами знаний в области менеджмента туристских предприятий в объеме,
- получение знаний и навыков по проблемам управления в условиях рыночной экономики
- формирование у студентов целостной системы знаний по теории и методологии менеджмента, а также методов изучения управленческих процессов в программной инженерии;
- выработка у студентов навыков мышления и анализа основного содержания управленческой деятельности и практической работы с использованием полученных знаний на предприятиях и в организациях.

3 Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к дисциплинам Блока 1 базовой части **Б1.Б.13**

Курс базируется на таких, предварительно изученных отраслевых дисциплинах, как:

- на 2 курсе, в 1 семестре «Человек и его потребности»
- на 3 курсе, в 1 семестре «Маркетинг в туристской индустрии»
- на 3 курсе в 1 семестре «Инновационная в туризме»

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной

	деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта;
ОПК-2	способность к разработке туристского продукта;
ПК-5	способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение
ПК-6	способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-1	современные информационно – коммуникационные технологии; - основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации; современное состояние уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; - основные требования к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; - основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных	-применить современное офисное программное обеспечение в профессиональной деятельности; работать с традиционными носителями информации; - осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии; - создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет; - оперативно работать с информацией.	навыками работы с компьютером как средством управления информацией; - навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов; -технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет; - технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов.
ОПК-2	- основы и специфику современного процесса проектирования в	- применять современные методы проектирования в	- основными приемами и методами туристского проектирования;

	<p>туризме;</p> <ul style="list-style-type: none"> - перспективные направления и тенденции развития туристского рынка; - основы инновационной деятельности в туризме. 	<p>туризме и формировать перспективные прогнозы развития туристского спроса и предложения.</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать, критически оценивать, выбирать и использовать информацию в ходе профессиональной проектной деятельности, а также организовывать деятельность по проектированию туристского продукта; 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками организации деятельности по разработке и применению инновационных технологий в туризме.
ПК-5	<ul style="list-style-type: none"> - основы экономического анализа и статистики в деятельности туристской фирмы; - основы планирования и бюджетирования деятельности туристской фирмы; - основные категории теории управления и теории принятия управленческих решений. 	<ul style="list-style-type: none"> - планировать и калькулировать себестоимость услуг, предоставляемых туристской фирмой; - анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности предприятия индустрии туризма; - обосновать управленческое решение, на основе анализа финансово-экономических показателей. 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии, - методом калькуляции цены туристского продукта, с ориентацией на потребителя;
ПК-6	<p>демонстрировать способность целенаправленного выбора информации в соответствии с личными профессиональными приоритетами, обновления и поиска новой информации с учетом ранее полученной информации.</p>	<p>способы подготовки и обобщения аналитических материалов.</p>	<p>способами осмысления и критического анализа научной информации в области туристской деятельности</p>

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1.

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Литература
		л	Пр.	Содержание	часы		
1-2	Тема 1.«Рыночная экономика и менеджмент» 1. Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы услуг. 2. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма. 3. Понятие и классификация методов менеджмента	4	2	1. Технологии контроля 2. Процедура контроля 3. Опыт менеджмента за рубежом. 4. Опыт внутрифирменного управления в Западной Европе. 5. Контроль. Виды и этапы.	8	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	[1],[2]
3-5	Тема 2. Организация менеджмента в туризме. 1. Особенности менеджмента в туристском бизнесе.. 2. Организационное проектирование управления туроператорской фирмой. 3. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе. 4. Распространенные типы организационных структур в туристском бизнесе.. 5. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг	8	2	1. Основные принципы построения организационных структур в туристском бизнесе. 2. Преимущества и недостатки каждого типа организационной структуры. 3. Определить наиболее распространенный тип организационной структуры в туристском бизнесе.	8	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	[1],[2]

6-7	Тема 3. Управление туристским комплексом 1. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия. 2. Факторы макросреды для туристского предприятий. 3. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия предприятия туристского комплекса.	4	2	1. Дерево целей организации туристского комплекса. 2. Организация управления туристским комплексом 3. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия. 4. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.	8	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	[1],[2]
8-9	Тема 4. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризм. 1. Содержание и виды планирования. 2. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования.	4	2	1. Три основных метода планирования 2. Основа стратегического планирования 3. Виды планов в рамках стратегического планирования	6	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	[1],[2]
10-11	Тема 5. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризм. 1. Понятие, значение и классификация коммуникаций 2. Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях сферы сервиса и туризма 3. Формальные и неформальные связи 4. Взаимодействие с потребителями услуг.	4	2	1. Роль неформальной организации в деятельности турпредприятия? 2. Психометрическая диагностика личности 3. Культура обслуживания 4. Сущность личной продажи.	6	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	[1],[2]
12-13	Тема 6. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса и туризма. 1. Способы организации	4	2	1. Как можно охарактеризовать деятельность туроператоров, наиболее подходящих для прямой и опосредованной схем организации	6	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	[1],[2]

	туристского продукта 2. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества туроператора с поставщиками туристских услуг			выездного тура? 2. Какие показатели деятельности туристского предприятия целесообразно анализировать при выборе фирмы-контрагента? 3. Что такое meet-компания и какие схемы сотрудничества с ней возможны			
14-15	Тема 7. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма 1. Смысл и эволюция понятия «мотивация» 2. . Использование в управлении методов психологии 3. Содержательные и процессуальные теории мотивации 4. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма.	4	2	1. Политика кнута и пряника 2. Функционально-стоимостной подход корпораций и стимулированию труда на предприятиях туристической индустрии.	6	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	[1],[2]
16-17,18	Тема 8. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма. 1. Понятие, функции и концепция управления персоналом. 2. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях индустрии сервиса и туризма 3. Учет и контроль результатов труда работников	4	4	1. Понятие и использование коучинга на туристических предприятиях 2. Охарактеризуйте личные и технические средства оценки персонала. 3. Этапы проведения аттестации.	6	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	[1],[2]
	ИТОГО	36	18		54	Экзамен	

Примечание:

Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

При использовании индивидуальной траектории в рамках индивидуального учебного плана подготовки студента, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, других элементов ЭИОС СОГУ.

6 Образовательные технологии

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины, используются различные образовательные технологии:

- традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий;
- лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.
- онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника
- доклад– студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю;
- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Технология электронного обучения - реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ (при использовании ресурсов ЭБС), в ходе проведения автоматизированного тестирования и т. д.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется на протяжении изучения всей дисциплины в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью (для очной формы обучения 54 часов) и состоит из:

- работы студентов с лекционными материалами, поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;
- выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;
- изучения теоретического, правового и статистического материала для подготовки к семинарским занятиям;
- подготовки к экзамену.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по написанию рефератов (докладов)

Реферат (доклад)— письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

Последовательность работы:

1. Выбор темы исследования. Тема реферата выбирается студентом на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

2. Планирование исследования. Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы: выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата; сбор и изучение исходного материала, поиск литературы; анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы; сообщение о предварительных результатах исследования; литературное оформление исследовательской проблемы; обсуждение работы (на семинаре и т. п.).

План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя: введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования; основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы; заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

3. Поиск и изучение литературы. Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати.

Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 важнейших статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

4. Обработка материала. При обработке полученного материала автор должен: систематизировать его по разделам; выдвинуть и обосновать свои гипотезы; определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме; уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы; сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; окончательно уточнить структуру реферата.

5. Оформление реферата. При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил: Следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику; Писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод); Писать ярко, образно, живо, не только вскрывая истину, но и отражая свою позицию, пропагандируя полученные результаты; Писать осмысленно, соблюдая правила грамматики, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

Реферат выполняется в соответствии с требованиями стандартов, разработанных для данного вида документов. Работа должна быть выполнена на белой бумаге стандартного листа А4. Текст должен быть отпечатан на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word и отвечать следующим требованиям: параметры полей страниц должны быть в пределах: верхнее и нижнее – по 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм, шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный. Лента принтера – только чёрного цвета. Нумерация страниц в реферате должна быть сквозной, начиная с третьей страницы. Номер проставляется арабскими цифрами вверху каждой страницы справа.

При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Библиографический список составляется на основе источников, которые были просмотрены и изучены студентом при написании реферата. Данный список отражает самостоятельную творческую работу студента, что позволяет судить о степени его подготовки и углублении в выбранную тематику. Вся использованная литература размещается в следующем порядке: законодательные акты, постановления, нормативные документы; вся учебная литература в алфавитном порядке, затем средства периодической печати в алфавитном порядке; источники из сети Интернет.

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях

темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытаться объективности оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между

преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный тематический материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных докладов, написанию рефератов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают *опросы на семинарских и практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания*, выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятия по графику.

Темы и критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине **Тематика докладов.**

- 1.Тенденции развития современного менеджмента в туризме.
- 2.Государственные и негосударственные органы управления в туризме.
- 3.Целевые государственные и негосударственные концепции и программы стратегического развития туризма в России и в регионах страны.
4. Социальная направленность туристского бизнеса.

5. Структура управления туризмом в субъектах федерации.
6. Экономика – правовые аспекты как средство эффективного управления в Туристском бизнесе
7. Законодательство как инструмент эффективного управления в туризме.
8. Разграничение компетенции федеральных органов управления туризмом и органов Исполнительной власти субъектов Российской Федерации.
9. Туризм как средний малый бизнес в формировании ВВП государства.
10. Конкуренция на рынке туристских услуг.
11. Определение сегментов рынков туристских услуг, спрос и предложение.
12. Экономическая рентабельность, доход, прибыль туристских предприятий.
13. Организация и планирование как эффективное средство управления в туризме
14. Сущность, принципы, цели и задачи планирования к управлению в туризме.
15. Классификация и технологии принятия управленческих решений в туристском предприятии.
16. Управленческая деятельность туроператоров отечественного туристского рынка.
17. Модели управления туристского предприятия.
18. Кадровый потенциал туристского предприятия.
19. Мировой туристский рынок, сегменты и тенденции развития.

Оценочный лист защиты докладов

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Баллы
I. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА		
1. Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2. Выделение основной мысли работы		0,5
3. Качество изложения материала		0,5
Общая оценка за доклад		1,5
II. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5
Общая оценка за ответы на вопросы		1,5
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ		5

Перечень тем для подготовки презентаций

1. Уровни менеджмента. Виды и функции уровней менеджмента.
2. Качество обслуживания: современные подходы к оценке и совершенствованию на предприятиях туризма.
3. Типы организационных структур и возможности их использования
4. Особенности российского менеджмента.
5. Оценка и измерение эффективности менеджмента в туризме.
6. Роль информации в менеджменте организации.
7. Сравнительный анализ американского и западноевропейского менеджмента.
8. Сравнительный анализ американского и японского менеджмента.
9. Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента

10. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы туризма.
11. Типы вознаграждения и их влияние на мотивационное поведение человека.
12. Управление проектами в условиях современного менеджмента.
13. Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие.
14. Формирование и развитие этики менеджмента в туризме

Критерии оценивания студента за подготовку презентации

Критерии/баллы	4	3	2 (требуется доработка)	1
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме исследования. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме исследования. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме исследования неточна. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема исследования.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии.	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.
Представление презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме исследования. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература	Автор владеет материалом по теме исследования, но не смог заинтересовать аудиторию..	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия.	Представлены искаженные данные

Максимальное количество баллов, которое студент может получить за презентацию - 4.

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – экзамен.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

<i>Форма контроля</i>	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1-9 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работ	15
1-я рубежная письменная контрольная работа	25
Текущая оценка студента в течение 10-18 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работ	15
2-я рубежная письменная контрольная работа	25
Итого	100

Методика формирования результирующей оценки.

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

1 –я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

Промежуточный контроль:

Для экзамена:

За устный ответ на экзамене студент получает 0-50 баллов.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «Экзамен».

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Сумма баллов	Название	Числовой эквивалент
86 - 100	отлично	5
71-85	хорошо	4
56-70	удовлетворительно	3

Вопросы к экзамену по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

1. Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы услуг.
2. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма.
3. Понятие и классификация методов менеджмента
4. Особенности менеджмента в туристском бизнесе.
5. Организационное проектирование в управлении туроператорской фирмой.
6. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе.
7. Распространенные типы организационных структур в туристском бизнесе..
8. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг

9. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия.
10. Факторы макросреды для туристского предприятий.
11. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия предприятия туристского комплекса.
12. Содержание и виды планирования.
13. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования.
14. Понятие, значение и классификация коммуникаций
15. Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях сферы сервиса и туризма
16. Формальные и неформальные связи
17. Взаимодействие с потребителями услуг.
18. Способы организации туристского продукта
19. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества туроператора с поставщиками туристских услуг
20. Смысл и эволюция понятия «мотивация»
21. Использование в управлении методов психологии
22. Содержательные и процессуальные теории мотивации
23. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма.
24. Понятие, функции и концепция управления персоналом.
25. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях индустрии сервиса и туризма
26. Учет и контроль результатов труда работников
27. Финансовый менеджмент на предприятиях туризма.
28. Стратегический менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
29. Взаимодействие социально-экономических и организационно-технологических факторов управления.
30. Власть, партнерство и эффективность менеджмента
31. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере туризма.
32. Дифференциация и интеграция в системе менеджмента
33. Инновационный и креативный потенциал менеджмента.
34. Использование в управлении методов психологии.
35. История зарождения профессионального менеджмента.
36. Концепция антикризисного управления организацией.
37. Кризисы и цикличность в развитии организации.
38. Лидерство и стиль управления.
39. Методология и организация нововведений в менеджменте.
40. Механизм, система и технология управления качеством туристских услуг.
41. Модель современного менеджера.
42. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы туризма.

Оценивание ответа студента на экзамене

<i>Характеристика ответа</i>	<i>баллы</i>
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует	46-50

авторскую позицию студента.	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	41-45
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	26-30
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	21-25
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	1-20
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов) Компетенции не	«Минимальный уровень»(56-70баллов) Компетенции сформированы.	«Средний уровень»(71-85 баллов) Компетенции сформированы.	«Высокий уровень»(86-100 баллов) Компетенции

<p>сформированы.</p> <p>Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p>	<p>Сформированы базовые структуры знаний.</p> <p>Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер.</p> <p>Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p>Знания обширные, системные.</p> <p>Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий.</p> <p>Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p>и сформированы.</p> <p>Знания твердые, аргументированные, всесторонние.</p> <p>Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий.</p> <p>Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>
Описание критериев оценивания			
<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых

<p>вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.</p>	<p>программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</p>	<p>конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на</p>	<p>процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</p>
<p>Оценка «неудовлетворительно» /не зачтено</p>	<p>Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»</p>	<p>Оценка «хорошо» / «зачтено»</p>	<p>Оценка «отлично» / «зачтено»</p>

Тестовые задания
1 рубежная аттестация

Что дословно в переводе с английского означает понятие «менеджмент»:

- а) управлять;
- б) руководить;
- в) объезжать лошадей;
- г) регулировать.

2. В зависимости от того, как осуществляется управление и как оно влияет на управляемых, оно представляет собой:

- а) институциональный аспект управления;
- б) функциональный аспект управления;
- в) инструментальный аспект управления.

3. Кем были сформулированы основные пять общих функций менеджмента:

- а) А.Файолем;
- б) Ф. Котлером;
- в) Ф. Тейлором;
- г) Э. Мэйо.

4. Согласно канонам классического, американского менеджмента, менеджеры, как правило...

- а) не могут являться владельцами акций предприятия, которым управляют
- б) являются владельцами своих предприятий
- в) работают по найму
- г) являются владельцами контрольного пакета акций предприятия, которым управляют

5. С точки зрения теории и практики менеджмента организации по организационно-правовым формам делятся на юридические лица и...

- а) унитарные предприятия
- б) физические лица
- в) общественные организации
- г) предприниматели без образования юридического лица

6. К основным видам методов управления не относятся _____ методы.

- а) административные
- б) экономические
- в) неэкономические
- г) социально-психологические

7. Менеджмент в организации призван увязывать в единый непротиворечивый процесс удовлетворение потребностей клиента и ...

- а) ожиданий работников
- б) целей работников
- в) целей организации
- г) целей руководства

8. Государственное регулирование внешнеэкономической деятельности организаций страны в первую очередь определяется ее...

- а) интересами на политической арене
- б) таможенной политикой
- в) внешнеторговой политикой
- г) хозяйственным законодательством

9. Какие из нижеперечисленных характеристик не являются особенностями японского менеджмента:

- а) принятие решений «снизу вверх»;
- б) формальные отношения с подчиненными;
- в) коллективная ответственность;
- г) замедленная оценка сотрудника и служебный рост.

10. Характерной отличительной особенностью фирмы-туроператора является:

- а) масштабная деятельность на международном рынке туристских услуг;

б) деятельность по формированию туристского продукта на основе комплектования услуг производителей в единый пакет;

в) деятельность по продвижению туристского продукта на рынок на основе рекламной кампании;

г) организация сбыта туристского продукта исключительно через агентства.

11. В каких случаях идет речь о предприятиях первичных, а в каких — о предприятиях вторичных услуг:

а) в пригороде большого города открылся греческий ресторан;

б) автобусное предприятие делает летом три, а зимой — два рейса в неделю в определенный туристский регион;

в) семья П. сдает комнаты в своем доме приезжим гостям;

г) спортивная школа предлагает курсы ныряния.

12. В какой одной из первоочередных теорий мотивации в качестве главного стимула выступает принуждение, а второстепенного — материальное поощрение:

а) теория «Х»;

б) теория «Y»;

в) теория «Z».

13. Какие из нижеперечисленных теорий мотивации не относятся к содержательным:

а) теория справедливости;

б) иерархия потребностей по Маслоу;

в) теория ожидания;

г) двухфакторная теория Герцберга.

14. Согласно, какой теории мотивации людям присущи три потребности — власти, успеха и причастности:

а) иерархия потребностей Маслоу;

б) двухфакторная теория Герцберга;

в) теория потребностей Макклелланда;

г) модель мотивации Портера-Лоулера.

15. От каких переменных зависят результаты, достигнутые сотрудником, согласно модели Портера-Лоулера:

а) от соотношения полученного вознаграждения к затраченным усилиям и сравнения его с вознаграждением других людей, выполняющих аналогичную работу;

б) от анализа соотношений: затраты труда — результаты; результаты — вознаграждение; вознаграждение — валентность (удовлетворенность вознаграждением);

в) от затраченных усилий, способностей и характерных особенностей человека, а также от осознания им своей роли в процессе труда.

16. При какой системе оплаты труда работник получает зарплату в зависимости от выработки:

а) повременная заработная плата;

б) чистая сдельная оплата труда;

в) премиальная оплата труда.

17. Количество отработанного времени, умноженное на почасовую оплату, — это:

а) сдельная зарплата;

б) повременная зарплата;

в) премиальная зарплата.

18. Основные функции кадровой службы современного предприятия:

а) найм и увольнение рабочей силы, ведение делопроизводства;

б) планирование, организация, координирование, стимулирование, контроль, выработка кадровой политики, текущая работа с кадрами;

в) расчет численности, организация, нормирование и оплата труда, планирование затрат на рабочую силу, организация социального обеспечения.

19. Мониторинг персонала как один из этапов проектирования кадровой политики туристского предприятия — это:

- а) разработка диагностики и прогнозирования кадровой ситуации;
- б) разработка программ путем достижения целей кадровой работы, конкретизированных с учетом условий нынешних и возможных изменений ситуации;
- в) согласование принципов и целей работы с персоналом с принципами и целями организации в целом, стратегией и этапом ее развития.

20. Цели кадрового планирования:

- а) обеспечение производственного процесса организации персоналом с учетом необходимой численности и качества;
- б) эффективная организация работы с персоналом как в краткосрочном (комплектование персонала), так и в долгосрочном (развитие персонала) аспектах;
- в) организация работы службы управления персоналом.

21. Посредством какого метода потребность в рабочей силе определяется исходя из предполагаемого уровня конечного спроса на какой-то год в будущем:

- а) эконометрического метода;
- б) метода проектирования тенденций или метода экстраполяции;
- в) метода скорректированной экстраполяции;
- г) метода экспертных оценок.

22. Недостатки внутреннего или внешнего подбора персонала характеризуют перечисленные ниже характеристики:

- а) уменьшается возможность выбора;
- б) высокие расходы на повышение квалификации;
- в) замещение мест и повышение в должности только ради мира и спокойствия.

23. Какими принципами следует руководствоваться при отборе кадров для турпредприятия:

- а) ориентация на сильные, а не на слабые стороны человека;
- б) поиск идеальных работников;
- в) обеспечение соответствия требованиям, предъявляемым содержанием работы, индивидуальных качеств претендента.

24. При каком методе оценки персонала широко используются анкетные данные, письменные или устные характеристики, мнения и отзывы руководителя и коллег по работе, личные беседы и психологические тесты:

- а) имитационный метод;
- б) прогностический метод;
- в) практический метод.

25. К какой группе факторов, вызывающих движение персонала, относятся перечисленные ниже показатели:

- а) величина заработной платы;
- б) условия труда;
- в) уровень автоматизации производства;
- г) перспектива профессионального роста и т. п.:
- факторы, возникающие на самом предприятии;
- личностные факторы;
- факторы, внешние по отношению к предприятию.

Тестовые задания

2 рубежная аттестация

1. Профессиональная адаптация — это:

а) адаптация к трудовой деятельности на уровне физического состояния работника, результатом чего становятся меньшее утомление, приспособление к высоким физическим нагрузкам и т. п.;

б) полное и успешное овладение новой профессией, то есть привыкание, приспособление к содержанию и характеру труда, его условиям и организации;

в) адаптация к ближайшему социальному окружению в коллективе, к традициям и неписаным нормам коллектива, к стилю работы руководителей, к особенностям межличностных отношений, сложившихся в коллективе.

2. Психофизиологическая адаптация — это:

а) адаптация к трудовой деятельности на уровне физического состояния работника, результатом чего становятся меньшее утомление, приспособление к высоким физическим нагрузкам и т. п.;

б) полное и успешное овладение новой профессией, то есть привыкание, приспособление к содержанию и характеру труда, его условиям и организации;

в) адаптация к ближайшему социальному окружению в коллективе, к традициям и неписаным нормам коллектива, к стилю работы руководителей, к особенностям межличностных отношений, сложившихся в коллективе.

3. Социально-психологическая адаптация — это:

а) адаптация к трудовой деятельности на уровне физического состояния работника, результатом чего становятся меньшее утомление, приспособление к высоким физическим нагрузкам и т. п.;

б) полное и успешное овладение новой профессией, то есть привыкание, приспособление к содержанию и характеру труда, его условиям и организации;

в) адаптация к ближайшему социальному окружению в коллективе, к традициям и неписаным нормам коллектива, к стилю работы руководителей, к особенностям межличностных отношений, сложившихся в коллективе.

4. Цель планирования карьеры:

а) обеспечение наиболее рационального использования трудового потенциала работника;

б) создание условий для самореализации работника как личности;

в) анализ стихийного перемещения работников и ведение учета перемещений;

г) развитие трудовой мобильности, взаимозаменяемости работников.

5. При каком виде горизонтальной карьеры сотрудник выполняет те же обязанности, но на новом месте:

а) карусель;

б) перемещение;

в) перестановка.

6. Критерием(ями) эффективности стратегического управления в туристской компании является(ются):

а) увеличение прибыли

б) своевременность и точность реакции фирмы на новые запросы рынка

в) изменения в зависимости от факторов внешней среды

г) повышение конкурентоспособности фирмы на рынке

7. Являются одноуровневыми и носят характер согласования, координации:

а) горизонтальные связи управления;

б) линейные связи управления;

г) все ответы верны.

8. Назовите стратегические методы, применяемые компаниями, успешно конкурирующими в сфере туризма:

а) стратегическое планирование;

б) освоение новых районов туризма;

в) создание новых компаний;

- г) активные инвестиции;
- д) развитие действующего продукта, расширение географии поездок и продаж, введение встречных сфер деятельности.

9. Назовите раннюю стадию разработки туристического продукта:

- а) маркетинг;
- б) эффективный контроль за сетью сбыта;
- в) контроль за текущими издержками;
- г) концепция и введение новшества;
- д) менеджмент.

10. Назовите вторую стадию разработки туристического продукта:

- а) разработка концепции;
- б) маркетинг и контроль за сетью сбыта;
- в) введение новшества;
- г) контроль за текущими издержками;
- д) менеджмент.

11. Назовите заключительную стадию разработки туристического продукта:

- а) маркетинг;
- б) контроль за сетью сбыта;
- в) разработка концепции;
- г) введение новшества;
- д) контроль за текущими издержками

12. Назовите базовую функцию правления туристической компании, которая следует за выполнением стратегии компании:

- а) разработка структуры управления;
- б) формирование базовой стратегии;
- в) управленческое планирование;
- г) определение специфической позиции (политики);
- д) развитие системы контроля.

13. Назовите последовательность реализации базовой функции правления компании по разработке организационной структуры управления компанией:

- а) первая базовая функция;
- б) вторая базовая функция;
- в) третья базовая функция;
- г) четвертая базовая функция;
- д) пятая базовая функция.

14. Какой управленческой стадией является функция принятия решения компанией по вопросам, предусмотренным положением и закрепленных за правлением?

- а) первой;
- б) второй;
- в) третьей;
- г) четвертой;
- д) пятой.

16. Какие цели важно четко определить в каждой компании в условиях высокой всемирной конференции?

- а) долгосрочного роста и возврата капитала;
- б) выявить согласования;
- в) обеспечить базовую структуру;
- г) реализовать нормирование стандартов;
- д) обеспечить контроль.

16. Назовите базовую ответственность правления компании:

- а) рамки отношений;

- б) решать цели и стратегию корпорации;
- в) организационная структура;
- г) управленческое планирование;
- д) нормирование стандарта исполнения.

17. Сколько подходов (методов) существует по поводу разработки корпоративных устремлений (целей)?

- а) один;
- б) два;
- в) три;
- г) четыре;
- д) пять.

18. На что должны быть сориентированы финансовые, людские и другие ресурсы любой компании?

- а) на корпоративность;
- б) на максимальный эффект;
- в) на сотрудничество;
- г) на сплоченность;
- д) на солидарность.

19.. Сколько существует путей достижения целей?

- а) более чем один;
- б) два;
- в) три;
- г) четыре;
- д) пять.

20. Назовите вторую самую важную функцию правления корпорации:

- а) поддержание организации;
- б) определение целей;
- в) эффективное планирование;
- г) определение базовой политики;
- д) определение стратегии.

21. Что является общим недостатком многих современных туристических компаний?

- а) неясное представление правовых обязанностей;
- б) нехватка эффективных систем управленческого планирования, информации и контроля;
- в) несовершенство туристического продукта;
- г) незнание рынка;
- д) слабый контроль за исполнением.

22. Назовите одну из составляющих планирования в управленческом смысле:

- 1. изложение альтернативных идей;
- б) качественная формулировка цели компании;
- в) утверждение действенных мер;
- г) обоснование избранного курса;
- д) расстановка индивидуальной ответственности

23. Чьи возможности уменьшаются в новых условиях делового менеджмента?

- а) личности;
- б) управляющего;
- в) администрации;
- г) автократии;
- д) руководителя.

24. На каком уровне служащий обнаруживает суть индивидуальности, смысл цели?

- а) малых групп;
- б) высшего менеджмента;
- в) линейного управления;
- г) функционального руководства;
- д) высшего руководства.

25. В чем сегодня заключается принципиальная роль руководителя?

- а) решать ключевые проблемы;
- б) совершенствовать структуру компании;
- в) меньше решать ключевые проблемы, а развивать организацию и процесс принятия решений;
- г) развивать организацию;
- д) употреблять власть.

26. Что остается важным для руководителя?

- а) руководящий стиль;
- б) искусство управлять;
- в) организовывать энергию;
- г) деловое руководство;

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Литература

а) основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 366 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/423609>
2. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 210 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/445669>

б) дополнительная литература:

1. Быстров С. А. Финансовый менеджмент в туризме. СПб, 2016. - 546 с.
2. Васильев В. В., Гвозденко А. А., Забаев Ю. В. и др. Менеджмент туризма. М., 2016. – 245
3. Грицай М. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: теоретические основы менеджмента. Омск, 2018. - 366 с.
4. Саак А. Э., Пшеничных Ю. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. СПб, 2017. – 212 с.

в) Интернет-ресурсы

Обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам (библиотека СОГУ):

1. Информационная база данных Федеральной службы государственной статистики РФ <http://www.gks.ru>
2. Российского союза туриндустрии, <http://rostourunion.ru/>
3. ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru» <http://elibrary.ru>.
4. - электронной библиотеке диссертаций РГБ, <https://dvs.rsl.ru>
5. - ЭБС "Университетская библиотека» ONLINE"; <https://biblioclub.ru>
6. Электронная библиотека «Юрайт» <http://biblio-online.ru>

10. Материально-техническое оснащение дисциплины

Проведение занятий лекционного типа предполагается в учебной аудитории № 315 (учебный корпус №7 экономического факультета), в которой имеются: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска; учебно-наглядные пособия; мультимедийный комплекс (проектор, экран); ноутбук; колонки.

Проведение занятий семинарского типа предполагается в учебных аудиториях №315 и № 317 (учебный корпус №7 экономического факультета), в которых имеются: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки. Эти же аудитории используются для выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости.

Проведении рубежного тестирования предполагается в компьютерном классе № 208 (учебный корпус №7 экономического факультета), в котором имеются: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК для обучающихся.

Студенты, имеют доступ к учебным и научным фондам библиотеки СОГУ, а также к электронным библиотечным ресурсам. Читальный зал библиотеки оснащен столами, стульями, ПК для обучающихся.

Состав лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

№ п/п	Наименование	№ договора (лицензия)
	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Office Standard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	Антивирусное программное обеспечение KasperksyTotalSecurity	№17Е0-180222-130819-587-185 от 26.02.2018 до 14.03.2019 г.
	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015 г. (бессрочно)
	Система тестирования SunravWEBClass	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
	КонсультантПлюс	№430-2017/614 от11.01.2017 г. ООО «Фаст-Информ» (бессрочно)
	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№676 от 27.12.2017, действителен до 31.12.2018, №795 от 26.12.2018, действителен до 31.12.2019 с ЗАО «Анти-Плагат»

11. Лист обновления/актуализации

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры предпринимательства, сервиса и туризма от 23 марта 2018 г., протокол № 6

Программа одобрена на заседании Совета факультета экономики и управления от 23 марта 2018 г., протокол № 8.