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

УТВЕРЖДАЮ
проректор по учебной работе
А. М. Дигурова
«28» мая 2019 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент в туризме

Направление 43.03.02**Туризм**

Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Владикавказ 2019

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. №516, учебным планом подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 28.05.2019 г., протокол № 10.

Составитель: доцент кафедры предпринимательства, сервиса и туризма, к.г.н. З.Ю. Калоева.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры предпринимательства, сервиса и туризма
Протокол от « 21» 03 2019 г. №7.

Одобрена советом факультета экономики и управления
Протокол от «21» 03 2019 г. №5.

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины - 3зачетные единицы (108)

Форма контроля - зачет

	Очная форма обучения
Курс	2курс
Семестр	3
Лекции	36
Практические(семинарские) занятия	18
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	54
Самостоятельная работа	54
Курсовая работа	-
Форма контроля	
Экзамен	
Зачет	3 семестр
Общее количество часов	108

2. Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина содержит теоретические и практические вопросы по подготовке специалистов по туризму. Менеджмент в туризме - это дисциплина, изучающая функции, принципы и методы управления туристской индустрией.

Цель преподавания дисциплины «Менеджмент в туризме» - сформировать у студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм системное представление об особенностях организации системы управления на предприятиях туризма и гостеприимства.

Задачи:

– 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

Блок 1, обязательная часть, Б1.О.13Менеджмент в туризме.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, защиты индивидуальных (групповых) заданий, промежуточная аттестация в форме **зачета.**

Требования к входным знаниям.

Изучение дисциплины основывается на знаниях, умениях и навыках, приобретенных обучающимся при изучении следующих дисциплин: «Основы экономических знаний», «Введение в туризм», «История туризма и туристских организаций», «Основы научных исследований» и др.

Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для изучения таких курсов как «Организация и управление ресторанным бизнесом», «Технология туристской деятельности», «Управление проектами и бизнес-

планирование в туризме», «Организация и управление гостиничным бизнесом», «Маркетинг в туризме», «Экономика и предпринимательство в сфере туризма», «Международный туризм» и др.

4. Требования к результатам освоения дисциплины (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: универсальных (УК), общепрофессиональные компетенции (ОПК).

Коды компетенций	Содержание компетенций
УК-3	
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.
ОПК-7	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды и индикаторы компетенций ОПОП	**Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП**		
	Знать	**Уметь**	**Владеть**
УК-3.3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленных целей.	Методы и способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды;	Оценить идеи других членов команды для достижения поставленных целей.	Навыками осуществления обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.	Основы организации и управления деятельностью предприятия туристской сферы, виды управленческих решений и методы их разработки	применять методы разработки управленческих решений, использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации работы структурного подразделения туристского предприятия; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными	навыками разработки и реализации управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности, - навыками мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы, осуществления мониторинга и контроля

		подразделениями объектов туристской сферы	структурных подразделений и отдельных сотрудников
ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	Организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов	Навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии
ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	Способы и методы контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	Контролировать Деятельность структурных подразделений объектов туристской сферы	Навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы
ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	Основные законодательные акты и нормативные документы по охране труда; структуру службы охраны труда на предприятиях и необходимые мероприятия по охране труда, системы стандартов безопасности труда.	Осуществлять необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия	Навыками применения правил техники безопасности, производственной санитарии, электро- и пожарной безопасности и охраны труда;

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины.

Таблица5.1.

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** (УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2). 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	**Б)[1],[2],[3]**
3-4	**Тема 2. Организация менеджмента в туризме.(***УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2).* 1.Особенности менеджмента в туристском бизнесе.. 2.Организационное проектирование в управлении туроператорской фирмой. 3.Факторы, влияющие на	4	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	**Б)[1],[2],[3]**

	организационную структуру в туристском бизнесе. 4.Распространенные типы организационных структур в туристском бизнесе.. 5. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг						
5-6	**Тема 3. Управление туристским комплексом(**УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2). 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	**Б)[1],[2],[3]**
8	**Тема 4.Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризм.(**УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2). 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	**Б)[1],[2],[3]**
10-11	**Тема 5. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризм**.(УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2,	4	2	1.Роль неформальной организации в деятельности турпредприятия? 2.Психогеометрическая диагностика личности	6	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	**Б)[1],[2],[3]**

	ОПК-2.3, ОПК-7.2). 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.			3.Культура обслуживания 4.Сущность личной продажи.			
12-13	**Тема 6. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса н туризма**.(УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2). 1.Способы организации туристского продукта 2. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества туроператора с поставщиками туристских услуг	4	2	1.Как можно охарактеризовать деятельность туроператоров, наиболее подходящих для прямой и опосредованной схем организации 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	6	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	**Б)[1],[2],[3]**
14-15	**Тема 7. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма**(УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2). 1. Смысл и эволюция понятия «мотивация» 2. . Использование в управлении методов психологии 3. Содержательные и	4	2	1.Политика кнута и пряника 2. Функционально-стоимостной подход корганизаций и стимулированию труда на предприятиях туриндустрии.		Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	**Б)[1],[2],[3]**

	процессуальные теории мотивации 4. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма.						
16-17	**Тема 8. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма**.(УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2). 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	**Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма**. 1.Понятие и использование коучинга на туристских предприятиях 2.Охарактеризуйте личные и технические средства оценки персонала. 3. Этапы проведения аттестации.	6	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной	**Б)[1],[2],[3]**
	ИТОГО	**36**	**18**		**54**	зачет	

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

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

Примечание:

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

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, 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.
- доклад (реферат) – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю;
- 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 (Zoom, Meet, Skype, Webex и др.);
- кейс-технологии - развивающего обучения, в том числе процедуры группового, коллективного, индивидуального развития и формирования всесторонних личностных качеств студентов;
- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.
- презентация - студент готовит сообщение по выбранной теме и наглядно представляет в документе, созданным в каком-либо конструкторе для создания мультимедийных презентаций (в нашем случае это PowerPoint), и состоящий из определенной последовательности страниц, содержащих текстовую, графическую, видео и аудио информацию.

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 часа)*** 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 **зачету.**

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. Подобранную 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 туризме»

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, попытает объективность 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 темами 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.

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 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.

Тематика вопросов для проверки самостоятельной работы студентов (для формирования компетенций(УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2).

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.Экономико – 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	Выявленные	Баллы

показателя	недостатки и замечания	
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(УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2).

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 (требует доработки)**	**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 используется.	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 – **зачет.**

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

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Форма контроля	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 зачета:
Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «Зачет».
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

Оценивание ответа студента на зачете/экзамене

Характеристика ответа	***баллы***
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 авторскую позицию студента.	46-50
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 сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	**«Минимальный уровень»(56-70баллов)** Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	**«Средний уровень»(71-85 баллов)** Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого	**«Высокий уровень»(86-100 баллов)** Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние.

		практического навыка.	Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
	Описание критериев оценивания		
Обучающийся демонстрирует: - 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 вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности	Обучающийся демонстрирует: - 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 программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - 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 конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность

(способности) к дискуссии и низкую степень контактности.		дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на	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.
Оценка «неудовлетворительно» /не зачтено	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»**	**Оценка «хорошо» / «зачтено»**	**Оценка «отлично» / «зачтено»**

Тестовые задания (УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2).
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 «X»;

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 экстраполяций;

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 (УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2).

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;

Примеры практических занятий (УК-3.3., ОПК 1.2, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-7.2).

Практическая работа 1.

Тема. Менеджмент: понятия, задачи.

Цели: познакомиться с понятием «менеджмент», выяснить задачи менеджмента, его функции, используемые методы.

Вопросы для обсуждения

1. Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса
2. Дайте определение менеджер, руководитель, управленец, объясните, можно ли ставить между ними знак равенства.
3. Охарактеризуйте виды и функции менеджмента предприятий индустрии туризма
4. Перечислите основные функции менеджмента, обоснуйте, почему их относят к основным функциям. Какие дополнительные функции менеджмента вы можете назвать.
5. Можно ли отождествлять английское понятие «менеджмент» и русское «управление» и, соответственно «менеджер» и «руководитель»

Задание 1.

Изучите подходы к определению понятия «менеджмент», приведите примеры определений из разных источников. Выявите общие подходы в определениях.

Составьте схему, в которой отразите связи менеджмента с другими науками, проанализируйте получившуюся схему.

Задание 2.

Изучите функции менеджмента.

Известно, что основные функции менеджмента образуют его процесс, под которым понимают последовательность выполнения основных функций менеджмента, направленных на достижение целей туристской организации.

Составьте схему, в которой отразите основные этапы процесса менеджмента, дайте характеристику каждого этапа.

Укажите, в чем проявляется тесная взаимосвязь основных функций менеджмента и процесса менеджмента?

Задание 3.

Характеристика этапов формирования и развития теории управления.

Изучите подходы к развитию теории управления. Выделите этапы развития науки об управлении, укажите временные границы каждого этапа, дайте характеристику выделенных этапов.

Результат оформите в виде таблицы (табл 1).

Таблица 1 – Этапы развития теории управления

Название этапа Временные границы Характеристика

1. *Скобкин, С. С.* Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — С. 265 — 342 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453849/p.265-342

2. Практическая работа.

Тема. Методы управления

Цель: познакомиться с методами управления в менеджменте, составлением «дерева целей».

Вопросы для обсуждения

1. Раскройте понятие «методы управления».
2. Охарактеризуйте классификацию методов управления в менеджменте.
3. Дайте характеристику стимулирующим методам управления.
4. Раскройте содержание стимулирующих методов управления.
5. Раскройте понятие «дерево целей», опишите алгоритм составления дерева целей.

Задание 1.

Изучите систему методов управления (это система приемов и способов воздействия на управляемые объект для достижения поставленных целей) и выполните следующие задания:

1) Перечислите основные методы управления, применяемые в туристской организации, раскройте их содержание. Составьте схему, в которой отразите классификацию методов управления.

2) Разработайте конкретную программу применения методов управления: экономических, административных (организационно-распорядительных), социально-психологических в процессе управления коллективом туристского предприятия. Оформите свою программу в виде списка методов (раскрыв способы применения).

Задание 2.

Разработайте и постройте «дерево целей» (дерево целей – это структурированная, построенная по иерархическому принципу (распределенная по уровням, ранжированная) совокупность целей экономической системы, программы, плана, в которой выделены генеральная цель («вершина дерева»); подчиненные ей подцели первого, второго и последующего уровней («ветви дерева»).

Для выполнения задания выберите тип туристского предприятия: туроператор (работающий на внутреннем рынке); туроператор (специализирующийся на выездном и въездном туризме); турагентство (различные направления деятельности, ориентация на среднеобеспеченных граждан и студентов). Необходимо охарактеризовать бизнес, определить главную стратегическую цель и построить на ее основе дерево ц

Таблица 8.1.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Коды и индикаторы компетенций ОПОП	**Показатели уровня сформированности компетенцийсоответствующие формируемым компетенциям ОПОП**			
	Знает	**Умеет**	**Владеет**	**Средства оценки**

УК-3.3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленных целей.	Демонстрирует знание методов и способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды;	Демонстрирует умение оценить идеи других членов команды для достижения поставленных целей.	Демонстрирует владение навыками осуществления обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды	Этап 1. Формирование базы знаний: − лекции; − практические занятия по темам теоретического содержания; − самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: − практические занятия; − ситуационные задачи; − самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. Этап 3. Проверка усвоения материала: − проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; − анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; − тестирование текущих знаний; − контрольные задания; − итоговый контроль по дисциплине
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.	Основы организации и управления деятельностью предприятия туристской сферы, виды управленческих решений и методы их разработки	применять методы разработки управленческих решений, использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации работы структурного подразделения туристского предприятия; обеспечивать координацию	навыками мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	**Этап 1**. Формирование базы знаний: − лекции; − практические занятия по темам теоретического содержания; − самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. **Этап 2.** Формирование навыков практического использования знаний: − практические занятия; − ситуационные задачи; − самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. **Этап 3.**

		действий со всеми функциональными подразделениями объектов туристской сферы		Проверка усвоения материала: − проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; − анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; − тестирование текущих знаний; − контрольные задания; − итоговый контроль по дисциплине
ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	Демонстрирует знание организационных основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Демонстрирует умение определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов	Демонстрирует владение навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии	
ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	Демонстрирует знание способов и методов контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	Демонстрирует умение контролировать деятельность структурных подразделений объектов туристской сферы	Демонстрирует владение навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	
ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	Демонстрирует знание основных законодательных актов и нормативных документов по охране труда; структуру службы охраны труда на предприятиях и необходимые	Демонстрирует умение осуществлять необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия	Демонстрирует владение навыками применения правил техники безопасности, и охраны труда;	Этап 1. Формирование базы знаний: − лекции; − практические занятия по темам теоретического содержания; − самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. Этап 2. Формирование навыков практического

	мероприятия по охране труда, системы стандартов безопасности труда.			использования знаний: − практические занятия; − ситуационные задачи; − самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. Этап 3. Проверка усвоения материала: − проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; − анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; − тестирование текущих знаний; − контрольные задания; − итоговый контроль по дисциплине

Итоговый контроль: вопросы к зачету

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.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) нормативные документы:

1.Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями на 29 июня 2015 года) [Электронный ресурс/ http://docs.cntd.ru/document/9032907]

б) Основная литература:

1.Акмаева Р. И., Епифанова Н. Ш., Лунёв А. П. Менеджмент**: учебник**. - Издательство: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=491959&

2.Мотышина М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: **учебник** для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/456053

3.Скобкин С. С. Менеджмент в туризме**: учебник** и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453849

В)Дополнительная литература:

1.Левочкина, Н.А. Менеджмент туризма: Введение в дисциплину / Н.А. Левочкина. – Москва: Директ-Медиа, 2013. – 95 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134538)

ISBN 978-5-4458-2197-7. – DOI 10.23681/134538. – Текст: электронный.

2.Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учебное пособие: [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др.; под ред. И.В. Мишуровой; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420

– Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст: электронный.

Рекомендуемые научные журналы и газеты:

1.Журнал «Бизнес, менеджмент и право»

Научно-практический экономико-правовой журнал http://bmpravo.ru/

2.Журнал "Бренд-менеджмент" – "Издательский дом Гребенникова", выходит с 2001 г. http://www.grebennikov.ru/brand-management.phtml

3.Журнал «Das Management» http://www.das-management.info/

г) современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, **электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС "Университетская библиотека Online"http://www.biblioclub.ru

2. Электронная библиотека диссертаций РГБ (ЭБД РГБ) https://dvs.rsl.ru

3. Электронная библиотека «Консультант студента» http://www.studmedlib.ru/

4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru http://elibrary.ru

5. База данных «ЭБС elibrary» http://elibrary.ru

6. Электронная библиотека «Юрайт» http://biblio-online.ru

7. КонсультантПлюс №430-2017/614 от11.01.2017г. ООО "Фаст-Информ"(бессрочно) http://www.consultant.ru/

8.Федеральное агентство по туризмуhttps://tourism.gov.ru

9.Туристический портал: новости туризма// https://www.tourprom.ru

10.Туристический бизнес для профессионалов https://tourbus.ru/

11.Юридическое агенство персона грата/ правовое регулирование в туризме http://persona-grata.ru/

10. Материально-техническое оснащение дисциплины

Реестр программного обеспечения СОГУ

№ п/п	Наименование	№ договора(лицензия)
1.	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
2.	Windows 10 Pro for Workstations	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
3.	Windows 8.1 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
4.	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
5.	Windows 8 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
6.	Windows 8 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
7.	Windows 7 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
8.	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
9.	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
10.	Office Standard 2013	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
11.	Office Standard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
12.	Система тестирования Sunrav WEB Class	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
13.	Система компьютерной верстки MikTex	Лицензия FSF/Debian (Свободное программное обеспечение) (бессрочно)
14.	Антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total	№17E0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018 до 14.03.2019 г, продлена до 21 г.

	Security	
15.	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№795 от 26.12.2018 с ЗАО «Анти-Плагиат», продлена до 21 г
16.	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно)
17.	КонсультантПлюс	№430-2017/614 от11.01.2017г. ООО "Фаст-Информ"(бессрочно)
18.	«Галактика»	№31907480031 от 25.02.2018г.(бессрочно)

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, демонстрационное оборудование - мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение:Windows 8.1 Professional; OfficeStandard 2010**;**Антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total Security; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; КонсультантПлюс; Гарант;Moodle, Cisco Webex; учебно-наглядные пособия.
Учебные аудитории для занятий семинарского (практического) типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс(проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Windows 8.1 Professional;OfficeStandard 2010; Антивирусное программное обеспечение Kasperksy SecurityCloud; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; Консультант плюс; Гарант; Moodle, Cisco Webex.
Лаборатории - компьютерные классы: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПКобучающихся, программное обеспечение: Windows7Professional;OfficeStandard 2016;WinRar; MicrosoftVisio 10; MicrosoftVisualstudio; KasperskySecurityCloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ».
Помещения для самостоятельной работы: **- компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет**: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПКобучающихся, программное обеспечение: Windows7.1 Professional;OfficeStandard 2016; WinRar; MicrosoftVisio; MicrosoftVisualstudio; KasperskySecurityCloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ

11. Лист обновления/актуализации

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры предпринимательства, сервиса и туризма от «30» марта 2020 г., протокол № 7.

Программа одобрена на заседании Совета факультета экономики управления от «30» марта 2020 г., протокол № 6.