

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Менеджмент в туризме»**

Направление/специальность 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки»
Профиль " Организация и управление в индустрии туризма"

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Форма обучения – очная

Год начала подготовки – 2023

Утверждена в составе ОПОП

Составитель: доцент к.э.н., кафедры менеджмента, маркетинга и туризма Пашаева З. С.

Владикавказ 2023

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы (108 час.).

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

2. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Менеджмент в туризме» является формирование у студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм системного представления 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:

Дисциплина «Менеджмент в туризме» относится к дисциплинам Блок 1. Дисциплины (модули). Обязательная часть. Б1.О.17.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью (ОПК-2);

- способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Код и наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.</p> <p>УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия.</p> <p>УК-3.3. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленных целей.</p>	<p>Знать:</p> <p>методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами; основные теории лидерства и стили руководства</p> <p>Уметь</p> <p>разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций при подготовке и выполнении проекта; сформулировать задачи членам команды для достижения поставленной цели; разрабатывать командную стратегию); применять эффективные стили руководства командой для достижения поставленной цели.</p> <p>Владеть:</p> <p>умением анализировать, проектировать и организовывать межличностные, групповые и организационные коммуникации в команде для достижения поставленной цели; методами организации и управления коллективом.</p>
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.</p>	<p>Знать</p> <p>Основы организации и управления деятельностью предприятия сферы туризма, виды управленческих решений, методы их разработки и принятия.</p> <p>Уметь</p> <p>Применять методы разработки управленческих решений, использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации туристской деятельности, обеспечивать координацию работы подразделений туристской организации.</p> <p>Владеть:</p>

	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.	Навыками разработки и реализации управленческих решений, программ и стратегий развития организации сферы туризма.
ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.</p> <p>ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности</p>	<p>Знать</p> <p>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.</p> <p>Уметь</p> <p>Осуществлять необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия</p> <p>Владеть</p> <p>Навыками применения правил техники безопасности, производственной санитарии, электро- и пожарной безопасности и охраны труда;</p>

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

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.	Рыночная экономика и менеджмент	4	2	Технологии контроля Процедура контроля Опыт менеджмента за рубежом. Опыт внутрифирменного управления в Западной Европе. Контроль. Виды и	2	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной работе	1,3,8

				этапы.			
2.	Организация менеджмента в туризме	4	2	Основные принципы построения организационных структур в туристском бизнесе. Преимущества и недостатки каждого типа организационной структуры. Определить наиболее распространенный тип организационной структуры в туристском бизнесе.	2	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной работе	2,5,10
3.	Управление туристским комплексом	6	2	Дерево целей организации туристского комплекса. Организация управления туристским комплексом. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.	2	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной работе	3,7,10
4.	Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма.	6	2	Методы планирования; Особенности стратегического планирования; Виды планов в рамках стратегического планирования.	2	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной работе	1,5,9
5.	Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и	4	2	Роль неформальной организации в деятельности тур предприятия. Психометрическая диагностика	2	Конспект. Вопросы в рубежной	2,10

	туризма.			личности. Культура обслуживания Сущность личной продажи.		контроль ной работе	
6.	Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса и туризма.	4	2	Как можно охарактеризовать деятельность туроператоров, наиболее подходящих для прямой и опосредованной схем организации выездного тура? Какие показатели деятельности туристского предприятия целесообразно анализировать при выборе фирмы- контрагента? Что такое meet- компания и какие схемы сотрудничества с ней возможны?	4	Конспек т. Вопросы в рубежно й контроль ной работе	3,4,5
7.	Мотивация труда на предприятиях социально- культурного сервиса и туризма.	4	2	Политика кнута и пряника. Функционально- стоимостной подход к организации и стимулированию труда на предприятиях туриндустрии.	2	Конспек т. Вопросы в рубежно й контроль ной работе	6,7,10
8.	Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма.	4	4	Понятие и использование коучинга на туристских предприятиях; Охарактеризуйте личные и технические средства оценки персонала.; Этапы проведения аттестации.	2	Конспек т. Вопросы в рубежно й контроль ной работе	10
	ИТОГО	36	18		18	Экзамен	

Примечания:

- 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 и с использованием платформ дистанционного обучения.

6. Образовательные технологии

Интерактивные технологии. Методы обучения: «мозговой штурм», дебаты, презентационный метод, работа в парах, работа в группах, деловая игра. Формы обучения: семинар-беседа.

Технологии контекстного обучения – система дидактических форм, методов и средств, направленная на моделирование профессиональной деятельности, контекстно-научная с информационным содержанием будущей профессиональной деятельности специалиста. Методы обучения: анализ конкретных ситуаций, методы работы с информационными базами данных, деловая игра и др. Формы обучения: семинар-беседа, проблемный семинар, семинар «круглый стол», семинар-дебаты.

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

Примечания:

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

- В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, реализующих 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 платформ дистанционного обучения, входящих в ЭИОС СОГУ.

7. Методические указания по дисциплине

7.1. 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 студентов;
- 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.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относится:

- подготовка презентаций;
- подготовка информационных сообщений;
- составление схемы;
- самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов;
- работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

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

Методические рекомендации по оформлению презентации

- 1) Не перегружать слайды текстом.
- 2) Наиболее важный материал лучше выделить.
- 3) Не следует использовать много мультимедийных эффектов анимации. Особенно нежелательны такие эффекты, как вылет, вращение, побуквенное появление текста. 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.
- 4) Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта.
- 5) Текст презентации должен быть написан без орфографических и пунктуационных ошибок.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Критерии оценки контрольной работы могут быть как общие, так и частные. К общим критериям можно отнести следующие:

- соответствие контрольной работы теме;
- глубина и полнота раскрытия темы;
- адекватность передачи содержания первоисточника; логичность, связность; доказательность;
- структурная упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения, их оптимальное соотношение);
- оформление (наличие плана, списка литературы, культура цитирования, сноски и т. д.); языковая правильность.

Частные критерии относятся к конкретным структурным частям контрольной работы: введению, основной части, заключению.

1. Критерии оценки введения: наличие обоснования выбора темы, ее актуальности; наличие сформулированных целей и задач работы; наличие краткой характеристики первоисточников.

2. Критерии оценки основной части: структурирование материала по разделам, параграфам, абзацам; наличие заголовков к частям текста и их соответствие содержанию; проблемность и разносторонность в изложении материала; выделение в тексте основных понятий и терминов, их толкование; наличие примеров, иллюстрирующих теоретические положения.

3. Критерии оценки заключения: наличие выводов по результатам анализа; выражение своего мнения по проблеме; наличие приложения: рисунков и схем (при необходимости). Все требования к контрольной работе сообщаются задолго до его написания. Общая оценка за контрольную работу выставляется следующим образом: от 65% до 80% - «удовлетворительно»; 80-90% - «хорошо»; 90-100% - «отлично».

Методические указания для преподавателей по проведению практических занятий по дисциплине «Менеджмент в туризме»

В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из сборников по информационным технологиям, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратиться к теоретическим вопросам 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.

После предварительной части следует начинать разбирать вопросы, имеющие более длинные сценарии взаимодействия основных идей темы занятия.

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, связанные 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).

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости,

**рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения
дисциплины**

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

№	Компетенции	Задания для диагностики сформированности компетенций	Ссылки
Задания открытого типа			
1.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	На какие периоды подразделяется история становления и развития науки управления?	Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов/ С.С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 366 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/514812
2.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Назовите и охарактеризуйте основные школы, внесшие вклад в науку управления.	Там же
3.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Что понимается под понятием «управление»?	Там же
4.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	В чем заключается различие и сходство понятий «управление» и «менеджмент»?	Там же
5.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Перечислите и кратко охарактеризуйте основные трактовки понятия «менеджмент».	Там же
6.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	На каких основных принципах базируется управление?	Там же
7.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Охарактеризуйте различия в американской и японской моделях	Там же

		менеджмента.	
8.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Каковы основные принципы ситуационного подхода в менеджменте? Какие два класса ситуационных переменных выделяет этот подход?	Там же
9.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Как рассматривается организация в системном подходе менеджмента?	Там же
10.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Как рассматривает управление процессный подход в менеджменте?	Там же
11.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Дайте определение бизнес-процессу и перечислите его составляющие.	Там же
12.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Как построено управление в организациях туризма (туроператоры и турагентства)?	Там же
13.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Что представляет собой гостиничная цепь? В чем ее преимущества для малых гостиниц?	Там же
14.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Приведите основные трактовки понятия «туризм».	Там же
15.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Дайте определение национальному туристскому продукту.	Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов/ И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова; ответственный редактор В.П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

			— URL: https://urait.ru/bcode/513639
16.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какими параметрами характеризуется туристский рынок?	Там же
17.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какие факторы воздействуют на функционирование туристского рынка?	Там же
18.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	На какие типы и категории подразделяется туризм?	Там же
19.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какие макрорегионы туристского рынка выделяет ЮНВТО?	Там же
20.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Что такое «туристский поток» и какими показателями он определяется?	Там же
21.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Охарактеризуйте страны-лидеры на мировом туристском рынке. В чем заключаются их преимущества?	Там же
22.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Опишите основные тенденции и перспективные направления развития мирового туристского рынка.	Там же
23.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Охарактеризуйте особенности становления туристского рынка в постсоветской России.	Там же
24.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Дайте оценку современного состояния российского туристского рынка.	Там же
25.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	В чем заключаются основные функции международных туристских организаций?	Там же
26.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Охарактеризуйте страны-лидеры на мировом туристском рынке. В чем заключаются их преимущества?	Там же
27.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Опишите основные тенденции и перспективные направления развития мирового туристского рынка.	Там же
28.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Охарактеризуйте особенности становления туристского рынка в постсоветской России.	Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт,

			2022. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492678
29.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Перечислите российские общественные организации в сфере туризма и основные направления их деятельности	Там же
30.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	В чем состоит государственная политика в туристской отрасли?	Там же
31.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какова связь наличия природных и культурных объектов страны с туристским ресурсом?	Там же
32.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Как определяет туристские ресурсы законодательство России?	Там же
33.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Перечислите основные признаки туристских ресурсов.	Там же
34.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Каково влияние развития туристской отрасли на уникальные региональные природные ресурсы? Всегда ли присутствует положительный эффект?	Там же
35.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какие памятники культуры причисляются к всемирному наследию по классификации ЮНЕСКО?	Там же
36.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Кратко охарактеризуйте туристские ресурсы России	Там же
37.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какие мероприятия по сохранению туристских ресурсов проводятся в рамках государственных целевых программ по культуре и туризму?	Там же
38.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Опишите кластерный подход в развитии туристского комплекса региона.	Там же
39.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Охарактеризуйте брендинг как инструмент создания туристского	Там же

		продукта.	
40.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какова роль маркетинговой стратегии для успешного продвижения туристского продукта?	Там же
41.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Что понимается под системой управления в индустрии туризма и гостеприимства?	Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для вузов/ Т.В. Рассохина. — 2-е изд.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 210 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/514560
42.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какие уровни управления выделяют в структуре управления?	Там же
43.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какие виды связей существуют между ступенями управления?	Там же
44.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Охарактеризуйте иерархическую и органическую структуры управления применительно к организациям индустрии туризма.	Там же
45.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	В каких случаях туристская организация обращается к матричной структуре управления?	Там же
46.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	В чем заключаются преимущества и недостатки функциональной организационной структуры управления?	Там же
47.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	В какой ситуации наиболее целесообразно применение линейно-функциональной (штабной) структуры управления?	Там же
48.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Перечислите адаптивные организационные структуры управления и кратко	Там же

		охарактеризуйте каждую их них.	
49.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Опишите разновидности такого метода принятия решений, как «мозговой штурм».	Там же
50.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	В чем состоит роль фасилитатора при принятии групповых решений?	Там же
51.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Составьте конспект-схему «Распределение должностных обязанностей по уровням менеджмента крупной компании-туроператора».	Там же
52.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Перечислите факторы, влияющие на формирование структуры управления гостиничным предприятием, и составьте примерную схему организационной структуры гостиничного предприятия.	Там же
53.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Перечислите и охарактеризуйте виды управленческих работ для туристских организаций.	Там же
54.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Для чего организации туризма нужна грамотно сформулированная миссия?	Там же
55.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Может ли миссия организации быть сформирована единолично — руководителем организации? Если нет, то обоснуйте, почему это неприемлемо.	Там же
56.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Перечислите основные этапы развития гостиничной индустрии.	Там же
57.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Когда, где и на каком основании сформировалась концепция гостиничной цепи?	Боголюбов, В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов/ В.С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 293 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534- 07413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

			https://urait.ru/bcode/513379
58.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какие факторы обуславливают эффективность гостиничных цепей?	Там же
59.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Что принято понимать под системой управления персоналом организации?	Там же
60.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Что понимается под информационным менеджментом организации?	Там же
61.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какова роль информации в современной индустрии туризма?	Там же
62.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Охарактеризуйте виды информационного обеспечения деятельности организаций индустрии туризма и гостеприимства.	Там же
63.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Охарактеризуйте суть финансового менеджмента.	Там же
64.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какие преимущества организации дает эффективно поставленная работа в области инвестиционного менеджмента?	Там же
65.	УК-3; ОПК-2; ОПК-7	Какова роль менеджмента качества при создании нового туристского продукта (услуги)?	Там же

Темы презентаций (УК-3; ОПК-2; ОПК-7)

1. Функции и принципы менеджмента в туризме.
2. Методы менеджмента в туризме.
3. Организация приёма иностранных туристов в России.
4. Основы ценообразования в туризме.
5. Правовое обеспечение туристской деятельности в России.
6. Роль человеческого фактора в индустрии туризма.
7. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности» (современная редакция).

Критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Шкала оценивания
1.	Составление опорного конспекта	- 2 балла выставляется студенту , если конспект содержателен и соответствует разработанному плану; в конспекте полностью отражены основные положения и результаты работы автора; студент излагает мысли своими словами в ясной и лаконичной форме; соответствие оформления конспекта требованиям; наличие схем и

		<p>графическое выделение особо значимой информации; самостоятельно сформулировано резюме по прочитанному и законспектированному материалу;</p> <p>- 1,5 балла выставляется студенту, если конспект достаточно содержателен и соответствует плану; в конспекте достаточно полно отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, заимствованными из первоисточника; соответствие оформления конспекта требованиям; наличие схем и графическое выделение особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу составлено с помощью преподавателя;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если конспект недостаточно содержателен и частично соответствует плану; в конспекте недостаточно полно отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, заимствованными из первоисточника; не полное соответствие оформления конспекта требованиям; отсутствие в конспекте схем и графического выделения особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу отсутствует;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если конспект не содержателен и не соответствует плану; в конспекте не отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, полностью заимствованными из первоисточника; оформление конспекта не соответствует требованиям; отсутствие в конспекте схем и графического выделения особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу отсутствует.</p>
2.	Составление схемы	<p>- 3 балла выставляется студенту, если содержание схемы полностью соответствует содержанию темы; структура логична; правильный отбор информации; наличие обобщающего характера изложения информации;</p> <p>- 1-2 балла выставляется студенту, если содержание схемы не в полной мере раскрывает содержание темы; изучаемый материал проработан фрагментарно; отсутствует обобщающий характер изложения информации;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если содержание схемы не раскрывает содержание темы; демонстрируется фрагментарный объем знаний в рамках освещаемого вопроса; отсутствует обобщающий характер изложения информации.</p>
3.	Анализ ситуаций	<p>- 2 балла выставляется студенту, если проводится комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, правильный выбор тактики действий;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если проводится комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если происходит неверная оценка ситуации; неправильно выбрана тактика действий.</p>
4.	Подготовка информационного	<p>- 3 балла выставляется студенту, если содержание сообщения полностью соответствует освещаемому вопросу;</p>

сообщения	<p>сообщение отличается глубиной проработки изучаемого материала; выделены основные понятия; в текст сообщения введены дополнительные данные, характеризующие объект изучения; точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать обоснованные выводы; сообщение отличается грамотностью и полнотой использования источников; наличие элементов наглядности;</p> <p>- 2 балла выставляется студенту, если содержание сообщения соответствует освещаемому вопросу; выделены основные понятия; использование необходимой научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать обоснованные выводы при наличии несущественных недочетов; сообщение отражает полноту использования источников; наличие элементов наглядности;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если содержание сообщения частично соответствует освещаемому вопросу; использование необходимой научной терминологии; стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать выводы при наличии исправленных с помощью преподавателя недочетов; элементы наглядности отсутствуют; сообщение не отражает полноту использования источников;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если содержание сообщения не соответствует освещаемому вопросу; демонстрируется фрагментарный объем знаний в рамках освещаемого вопроса; неверное использование научной терминологии, нарушение в стилистическом и логическом изложении ответа на вопрос; выводы излагаются с существенными ошибками.</p>
-----------	--

Критерии оценки устного и/или письменного ответа на практическом занятии

За выполнение данного вида работы максимальное количество баллов составляет **5 баллов**, из них:

Оценка	Критерии оценки устного и/или письменного ответа на практическом занятии
5	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, ответ структурирован, даны правильные аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется высокий уровень участия в дискуссии.
4	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы, но имеются неточности, при этом ответ неструктурирован и демонстрируется средний уровень участия в дискуссии.
3	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется низкий уровень участия в дискуссии, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.
2	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, демонстрируется слабое владение категориальным аппаратом, даны правильные, но не аргументированные

	ответы на уточняющие вопросы, участие в дискуссии отсутствует, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.
--	--

Критерии оценивания презентаций:

За выполнение данного вида работы максимальное количество баллов составляет 5 баллов, из них:

Наименование критерия	Критерии оценивания			
	5	4	3	2
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема. Проблема не решена.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки.	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. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература	Автор владеет материалом по теме, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируется литература.	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература.	Представлены искаженные данные

8.2. Оценочные средства для проведения рубежной аттестации

Тесты для рубежных аттестаций

(УК-3; ОПК-2; ОПК-7)

Тестирование – активная форма проверки получения студентом знаний, проводится в электронной форме, на единой интернет-платформе в системе централизованного тестирования СОГУ Moodle: <http://lms.nosu.ru>

Примеры тестовых заданий (УК-3; ОПК-2; ОПК-7)

1. Организация — это:
социальная структура, в которой люди связаны системой отношений собственности
социальная структура, в которой люди связаны системой отношений, главными среди которых выступают отношения управления
социальная структура, в которой люди связаны отношениями сотрудничества
социальная структура, осуществляющая процесс производства
2. Менеджмент представляет собой:
управление технологическими процессами
деятельность управленческого персонала
процесс управления организациями
вид деятельности персонала компании
3. Основателем школы научного управления был:
Э. Мэйо
Д. Макгрегор
А. Маслоу;
У. Тейлор
4. К сфере сервиса и туризма относят:
отрасли, осуществляющие производство услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека
производство услуг в домашних хозяйствах
медицинское обслуживание в государственных медицинских учреждениях
производство продуктов питания
5. Франчайзинговое объединение основано:
на договорных отношениях по продаже бренда известной компании, позволяет обеспечить горизонтальную интеграцию компаний одной отрасли
на объединении компаний посредством обмена акциями
на договорных отношениях, представляет собой форму вертикальной интеграции участников последовательных стадий производственных процессов
на объединении предприятий в рамках одной компании в форме вертикальной интеграции
6. Главным в стратегическом управлении является то, что оно:
ориентируется не на производство продукта, а на удовлетворение потребностей покупателей производимой продукции

основано на долгосрочном планировании
исходит из необходимости точно устанавливать цели деятельности компании;
основано на учете интересов работников компании

7. Условия конкуренции в сфере сервиса и туризма:

не зависят от высоты рыночных барьеров, т.е. возможности входа компаний на данный рынок

определяются относительно невысокими барьерами вхождения на рынок

определяются относительно длительным жизненным циклом продукта

определяются тем, что в этой сфере действует небольшое количество крупных компаний

8. Потребностями наиболее высокого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:

потребности самовыражения

потребности принадлежности и причастности

физиологические потребности

потребности безопасности

9. Потребностями самого низкого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:

потребности самовыражения

потребности принадлежности и причастности

физиологические потребности

потребности безопасности

10. Особенности производственных процессов компаний в сфере сервиса и туризма обусловлены тем, что продукт, производимый в данной сфере:

характеризуется однотипностью и является стандартным

выступает в форме услуги и ориентирован на удовлетворение индивидуальных потребностей

по преимуществу имеет материальную форму длительно хранящегося продукта

производится значительными массами как однотипный стандартный продукт

11. Масштаб управляемости является наиболее узким:

в ресторанном бизнесе

в химической промышленности

в металлургии

в дорожном строительстве

12. Линейные связи внутри компании устанавливаются:

между руководителями одного уровня

между работниками различных подразделений

между работниками одного и того же подразделения

между начальником и подчиненным

13. Миссия организации выражает собой:

прогноз будущего состояния внутренней среды организации;

краткосрочные цели организации;

предназначение, смысл существования организации;

потребности наемных работников компании

14. Противостояние между менеджерами и водителями автобусов туристической фирмы представляет собой:

- межличностный конфликт
- внутригрупповой конфликт
- внутриличностный конфликт
- межгрупповой конфликт

15. Для компаний, действующих в сфере сервиса и туризма, в большей степени свойственны:

- органический тип организации
- механистический тип организации
- одномерные учения об управлении
- синтетические учения об управлении

16. Для организаций в сфере сервиса и туризма в большей степени присуще распределение прав и ответственности:

- основанных на системе единства подчинения
- основанных на системе двойного подчинения
- основанных на системе множественного подчинения
- основанных на матричных системах управления

17. Потребностям существования, по теории ERG Альдерфера, соответствуют следующие потребности по Маслоу:

- принадлежности и причастности
- самовыражения
- физиологические и безопасности
- признания и самовыражения

18. Для компаний в сфере сервиса и туризма в большей степени характерны следующие подходы в построении систем управления:

- ситуационный подход
- системный подход
- процессный подход
- иные подходы

Методические рекомендации по подготовке к тесту

При подготовке к тесту необходимо углубленно изучить литературу по курсу, ориентируясь на литературу, размещенную в ЭБС www.Elibrary.ru, Юрайт, которая по тематике охватывает всю область гуманитарных знаний и предназначена для использования в процессе обучения в высшей школе.

Критерии оценивания. Для оценки каждому верному ответу дайте 1 балл. Далее подсчитайте общую сумму набранных Вами баллов. Определите оценку уровня знаний на данный момент времени. Оценка уровня подготовленности:

- 100% - 85% - высокий;
- 84% - 71% – допустимый;
- 70% - 50% – критический;
- менее 50% – недопустимый.

**Задания и учебно-методическая литература
для самостоятельной работы студентов:
(УК-3; ОПК-2; ОПК-7)**

Литература:

1. Боголюбов, В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов/ В.С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 293 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513379>
2. Морозова, Н.С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов/ Н.С.Морозова, М.А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 192 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515319>
3. 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, 2023. — 282 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517132>
4. Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для вузов/ Т.В. Рассохина. — 2-е изд.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 210 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/514560>
5. Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов/ С.С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 366 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514812>
6. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов/ И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова; ответственный редактор В.П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513639>

Примерные темы презентаций: (УК-3; ОПК-2; ОПК-7)

1. Туризм как динамично развивающаяся отрасль экономики.
2. Менеджмент туризма как научное направление.
3. Периодизация развития менеджмента в туризме.
4. Факторы туристской мотивации.
5. Барьеры к путешествию. Типы туристов.
6. Виды и формы туризма.
7. Туристско-рекреационные ресурсы дестинации.
8. Понятие организационной структуры управления. Типы организационных структур.
9. Разделение труда в туристских организациях.
- 10.Формальная и неформальная структура организации.
- 11.Экономические отношения в менеджменте туризма.

12. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.
13. Информационно-техническое обеспечение менеджмента в туризме.
14. Экономическая эффективность менеджмента в туризме.
15. Социальные факторы туристской деятельности.
16. Управление персоналом в туризме.
17. Деловое общение в туризме.
18. Управленческие решения в туризме.
19. Понятие «управление качеством».
20. Стандарты туристского обслуживания.
21. Профессионализм персонала туристской фирмы.
22. Безопасность туристских услуг.
23. Особенности и структура национального туристского рынка.
24. Социально-экономическая сущность международного туризма.

8.3. Промежуточный контроль знаний, умений и навыков

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 о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов для направлений бакалавриата и специалитета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова», утвержденным приказом ректора от 01.10.2021 г., № 226.

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента за 1 рубеж состоит из:	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Оценки самостоятельной работы	5
1-е рубежное тестирование	15
Текущая оценка студента за 2 рубеж состоит из:	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Оценки самостоятельной работы	5
2-е рубежное тестирование	15
Итого	70

Аттестация студентов осуществляется согласно следующему графику: 1-й семестр:
1-я рубежная аттестация – 8-9 недели семестра

2-я рубежная аттестация – последняя (предпоследняя) неделя семестра 2-й семестр: 1-я рубежная аттестация – 8-9 недели семестра 2-я рубежная аттестация – последняя (предпоследняя) неделя семестра¹.

Методика формирования результирующей оценки²

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-70 баллов:

1-я рубежная аттестация – максимально 35 баллов; из них:

от 0 до 15 баллов (P_1) - аттестационная (рубежная) контрольная работа;

от 0 до 20 баллов (T_1) - текущая работа студента в течение рубежа.

2-я рубежная аттестация – максимально 35 баллов; из них:

от 0 до 15 баллов (P_2)- аттестационная (рубежная) контрольная работа;

от 0 до 20 баллов (T_2) - текущая работа студента в течение рубежа.

Промежуточный контроль:

Для экзамена:

За устный ответ на экзамене студент получает 0-30 баллов.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-100 баллов, автоматически получают «Экзамен».

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Форма контроля	Сумма баллов	Название
Экзамен	86 - 100	отлично
	71-85	хорошо
	50-70	удовлетворительно

Подготовка к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выносящихся на экзамен/зачет. Рекомендуются использовать конспекты лекций и источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем. Следует обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных по разным причинам. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

¹ Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов для направлений бакалавриата и специалитета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова» (от 01.10.2021 г., пр. № 226).

² Там же.

Вопросы для подготовки к экзамену (УК-3; ОПК-2; ОПК-7)

1. Понятие и сущность менеджмента.
2. Особенности общего управления предприятием сферы услуг.
3. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма.
4. Понятие и классификация методов менеджмента.
5. Особенности менеджмента в туристском бизнесе.
6. Организационное проектирование в управлении туроператорской фирмой.
7. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе.
8. Распространенные типы организационных структур в туристском бизнесе.
9. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг.
10. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия.
11. Факторы макросреды для туристского предприятия.
12. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия предприятия туристского комплекса.
13. Содержание и виды планирования.
14. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования.
15. Понятие, значение и классификация коммуникаций.
16. Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях сферы сервиса и туризма.
17. Формальные и неформальные связи в организации.
18. Взаимодействие с потребителями услуг в системе менеджмента.
19. Способы организации туристского продукта.
20. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества туроператора с поставщиками туристских услуг.
21. Смысл и эволюция понятия «мотивация».
22. Использование в управлении методов психологии.
23. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
24. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма.
25. Понятие, функции и концепция управления персоналом.
26. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях индустрии сервиса и туризма.
27. Учет и контроль результатов труда работников.
28. Финансовый менеджмент на предприятиях туризма.
29. Стратегический менеджмент на предприятиях сферы гостеприимства и туризма.
30. Взаимодействие социально-экономических и организационно-технологических факторов управления.
31. Власть, партнерство и эффективность менеджмента.
32. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере туризма.
33. Дифференциация и интеграция в системе менеджмента.
34. Инновационный и креативный потенциал менеджмента.
35. Использование в управлении методов психологии.
36. История зарождения профессионального менеджмента.

37. Концепция антикризисного управления организацией.
38. Кризисы и цикличность в развитии организации.
39. Лидерство и стиль управления.
40. Методология и организация нововведений в менеджменте.
41. Механизм, система и технология управления качеством туристских услуг.
42. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы туризма.

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

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 50 баллов)	«Минимальный уровень» (50-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)
<p><u>Компетенции не сформированы.</u></p> <p>Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. 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, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание 	<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 	<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 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание

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

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) нормативные документы:

1. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями) [Электронный ресурс/ <http://docs.cntd.ru/document/9032907>]

б) основная литература

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, 2023. — 282 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517132>
3. Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов/ С.С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 366 с.— (Высшее

- образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514812>
4. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492678>
5. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов/ И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова; ответственный редактор В.П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513639>

в) дополнительная литература:

6. Боголюбов, В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов/ В.С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 293 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513379>
7. Морозова, Н.С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов/ Н.С. Морозова, М.А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 192 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515319>
8. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме: учебное пособие для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510088>
9. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492463>
10. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494451>

в) программное обеспечение, ЭБС, профессиональные базы и Интернет-ресурсы:

- необходимый для обеспечения данной дисциплины комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, а также электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор:

№ п/п	Наименование	№ договора (лицензия)	Страна-производитель
1.	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США

2.	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
3.	OfficeStandard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
4.	Система тестирования SunravWEBClass	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т. (бессрочно)	Россия
5.	Программное обеспечение 1С:Предприятие. Бухгалтерский Учет. Типовая конфигурация 8 сетевая версия	№ СД/108 от 29.08.2017 (максимум-софт) бессрочно	Россия
6.	Система компьютерной верстки MikTex	Лицензия FSF/Debian (Свободное программное обеспечение) (бессрочно)	
7.	KasperksyEndpoint Security	До 22.01.2024	Россия
8.	Программное обеспечение для редактирования химических формул IsisDraw	Свободное программное обеспечение (бессрочно)	США
9.	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№ 6262 от 09.01.2023 (действителен до 31.12.2023г) с ОАО «Анти-Плагиат»	Россия
10.	Программное обеспечение 1С:Предприятие 8.3 Управление торговлей	№КП /108 от 29.08.2017 с ООО «Максимум»(бессрочно)	Россия
11.	Программное обеспечение 1С:зарплата и кадры гос.учреждения8	№СД./ №126., 01.07.2020г. «МАКСИМУМ-СОФТ» бессрочно	Россия
12.	Программное обеспечение 1С:бюджет.	№СД/76 01.03.2017г. «максимум-софт» (бессрочно)	Россия
13.	Автоматизированная система «Управление –Деканат БРС»	Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611830 от 06.02.2015г.(бессрочно)	СОГУ
14.	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно)	СОГУ
15.	Планы	№8867, от09.01.2023г. (09.01.2023г. до 31.12.2023г.) ООО ЛММИС	Россия
16.	VSDESK	№ 210406/01 от 06.04.2021г. ИП И,А.Сергеевич Тех.под. 07.04.2022	Россия
17.	«Галактика»	от 14.03.2022г (примерная дата)	Россия
18.	DIRECTUMRX – Система электронного документооборота	ООО Галактика ИТ договор № 120320/Д/А от 14.03.2022(примерная дата)	Россия
19.	Услуги связи (доступ к сети интернет)	ООО Алком № AL-0044 от 01.02.2022г - 31.12.2022г	Россия
20.	MOODLE	Бесплатное российское	США (бесплатное российское)
21.	«Галактика РУЗ»	Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г	Россия
22.	Личный кабинет абитуриента	Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г	Россия
23.	Личный кабинет студента/сотрудника	Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г	Россия
24.	Электронная библиотека диссертации и авторефератов	https://dvs.rsl.ru Требуется регистрация в библиотеке	Россия

	РГБ(ЭБД РГБ)	СОГУ	
25.	ЭБС "Университетская библиотека ONLINE"	https://biblioclub.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
26.	ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru»	http://elibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
27.	Универсальная баз данных EastView	https://dlib.eastview.com	США
28.	ЭБС «Консультант студента» Студенческая электронная библиотека по медицинскому и фармацевтическому образованию, а также по естественным и точным наукам в целом.	http://www.studentlibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
29.	ЭБС «Юрайт» - образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям	www.biblio-online.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
30.	КЭП (домен на Яндекс)	бесплатное	Россия
31.	РусГард	бесплатное	Россия
32.	ViPNet	бесплатное	Россия

Профессиональные базы данных и Интернет-ресурсы:

- Национальный корпус русского языка. URL: <http://ruscorpora.ru>;
- Российская государственная библиотека. URL: <http://www.rsl.ru/>;
- Российская национальная библиотека. URL: <http://www.nlr.ru/>;
- Университетская информационная система РОССИЯ. URL: <http://www.cir.ru/>;

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина 46 Учебный корпус № 7 Ауд.315
--	--

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся:</p> <p>преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса</p>	<p>362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина 46 Учебный корпус № 7 Ауд.315</p>
<p>Библиотека, в том числе читальный зал: столы, стулья, ПК обучающихся, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса; Консультант плюс</p>	<p>362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Церетели,16</p>
<p>Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p>	<p>362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина 46 Учебный корпус № 7 Ауд.315</p>

11. Лист обновления/актуализации

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры от «11» апреля 2023 г., протокол № 7

Программа одобрена на заседании совета факультета экономики и управления от 13.04.2023 г., протокол № 7