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

РАБОЧАЯ ПРОГРАМА ДИСЦИПЛИНЫ
«Менеджмент в туризме»

Направление 43.03.02 Туризм
Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Владикавказ 2022

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 43.03.02 Туризм , утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 516, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм, Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг", утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» (протокол № 13 от 31.05.2022г.)

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

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры менеджмента, маркетинга и туризма

(протокол от «14» апреля 2022 г. № 5).

Зав. кафедрой_____/С.Ф.Дзагоев

Одобрена советом факультета экономики и управления

(протокол от «20» апреля 2022 г. № 8)

Председатель совета факультета_____/Л.М.Цаллагова

Рабочая программа дисциплины принята в составе основной профессиональной образовательной программы решением ученого совета 31.05.2022, протокол № 13._

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.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Менеджмент в туризме» относится к дисциплинам Блок 1. Дисциплины (модули). Обязательная часть. Б1.О.13.

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:

Компетенции		**Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП**		
Код	**Формулировка**	**Знать:**	**Уметь**	**Владеть:**
УК-3	Способен осуществлять социальное	Методы и способы обмена информацией,	Оценить идеи других членов команды для	Навыками осуществления обмена

	взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	знаниями и опытом с членами команды.	достижения поставленных целей.	информацией, знаниями и опытом с членами команды.
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Основы организации и управления деятельностью предприятия сферы туризма, виды управленческих решений, методы их разработки и принятия.	Применять методы разработки управленческих решений, использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации туристкой деятельности, обеспечивать координацию работы подразделений туристской организации.	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	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;

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**	**Баллы**		**Литература**
		л	пр	Содержание	Часы		min	max	
1.	Рыночная экономика и менеджмент	4	2	Технологии контроля Процедура контроля Опыт менеджмента за рубежом. Опыт внутрифирменного управления в Западной Европе. Контроль. Виды и этапы.	2	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной работе			**1,3,8**
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			**2,5,13**
3.	Управление туристским комплексом	6	2	Дерево целей организации туристского комплекса. Организация управления туристским комплексом Основные этапы проектирования организационной	2	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной работе			**3,7,10**

				структуры туристского предприятия. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.					
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 туризма.	4	2	Роль неформальной организации в деятельности тур предприятия. Психогеометрическая диагностика личности. Культура обслуживания Сущность личной продажи.	2	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной работе			**2,12, 13**
6**.**	Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса н 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	4	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной работе			**3,4,5**

				сотрудничества с ней возможны?					
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	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной работе			**6,7,12**
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	Конспект. Вопросы в рубежной контрольной работе			**10,11**
	ИТОГО	**36**	**18**		**18**	**Экзамен**	**0**	**100**	

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

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий.

Лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

Онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

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

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

Публичная презентация проекта - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

Интерактивная лекция представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

Разработка проекта позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

Проблемное обучение - поиск ответов на вопросы по теме.

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 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: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, 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, табл. 5.1.

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

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

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

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 занятиях с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется 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 такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

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

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

Примеры тестовых заданий по дисциплине:

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:

1. между руководителями одного уровня
2. между работниками различных подразделений
3. между работниками одного и того же подразделения
4. между начальником и подчиненным

13. Миссия организации выражает собой:

1. прогноз будущего состояния внутренней среды организации;
2. краткосрочные цели организации;
3. предназначение, смысл существования организации;
4. 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:

1. органический тип организации
2. механистический тип организации
3. одномерные учения об управлении
4. синтетические учения об управлении

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

1. основанных на системе единства подчинения
2. основанных на системе двойного подчинения
3. основанных на системе множественного подчинения
4. основанных на матричных системах управления

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

1. принадлежности и причастности
2. самовыражения
3. физиологические и безопасности
4. признания и самовыражения

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

1. ситуационный подход
2. системный подход
3. процессный подход
4. иные подходы

19. Наибольшее применение в системе управления экономикой в советское время нашли методы:

школы научного управления

школы человеческих отношений

школы науки о поведении (бихевиористские учения)

школы количественных методов управления

20. Школа количественных методов основывалась:

на количественном измерении и оптимизации функций производственного работника

на измерении времени, затрачиваемого на отдельные операции работником

на построении числовых моделей процессов в компании и последующей оптимизации моделей этих процессов

на оптимизации поставок сырья и материалов в компанию

21. Процессный подход в построении системы управления основывается:

на концентрировании внимания менеджеров на ситуации во внутренней и внешней среде компании

на процессах, протекающих в системе управления, функциях управления

на технологических производственных процессах, протекающих в компании

на процессах, протекающих во внешней среде компании

Методика формирования результирующей оценки

Таблица 8.1

Этап	**Форма контроля**	**Критерии оценивания**			
1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль)					
		4 балла	3 балла	2 балла	0–1 баллов
	Посещение занятий (max 4 б.)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71–85% занятий	Студент посетил 56–70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		11–13 баллов	8–10 баллов	6–7 баллов	0–5 баллов
	Текущая работа в течение модуля (max 13б.)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.
		3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов
	Доклад, презентация (max 3б.) / опорный конспект (max 3б.)	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)					
		13–15 баллов	10–12 балл	8–9 баллов	0–7 баллов
	Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительны	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены

		превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	й уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.
3. Итоговый контроль по дисциплине					
		26–30 баллов	20–25 балла	15–19 баллов	0–14 баллов
	Экзамен	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают оценку «удовлетворительно». Для получения более высокого балла («хорошо» или «отлично») студент обязан явиться на экзамен и сдавать экзамен по шкале от 0-30 баллов в дополнение к накопленным за семестр баллам.

Вопросы для подготовки к экзамену:

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)**
Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не	*Компетенции сформированы.* Сформированы базовые структуры	*Компетенции сформированы.* Знания обширные, системные.	*Компетенции сформированы.* Знания твердые, аргументированные,

сформированы.	знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	всесторонние. 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, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; -непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	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 дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны	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 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

		незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.	литературы.
Оценка «неудовлетворительно»	**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, 2022. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/498957

3. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492676
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, 2022. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/491576

в) дополнительная литература:

6. 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
7. 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
8. 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) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

– eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: http://www.elibrary.ru.

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

– Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: http://biblio-online.ru.

- Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: http://www.biblioclub.ru.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

Лицензионное программное обеспечение:

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;

Перечень ПО в свободном доступе:

1. Kaspersky Free;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.