

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Алтайский государственный гуманитарно-педагогический
университет имени В.М. Шукшина»
(АГППУ им. В.М. Шукшина)

Кафедра естественнонаучных дисциплин, безопасности жизнедеятельности и туризма

Утверждаю:
Начальник учебно-методического
управления

М.В. Довыдова
« 01 » сентября 2017 г.



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

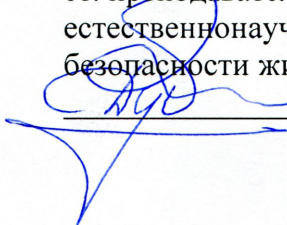
Б1.Б.14 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Направление подготовки: **43.03.02 Туризм**

Профиль подготовки: **Технология и организация туроператорских и турагентских услуг**

Степень выпускника: **бакалавр**

Форма обучения: **заочная**

Составитель:
ст. преподаватель кафедры
естественнонаучных дисциплин,
безопасности жизнедеятельности и туризма

И.С. Дубинин

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утвержден 14 декабря 2015 г. № 1463), и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль Технология и организация туроператорских и турагентских услуг), утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО АГППУ им. В.М. Шукшина (от 05.04.2017 г., протокол № 10).

Распределение по семестрам

Номер семестра	Учебные занятия						Самостоятельная работа	Число курсовых проектов (работ), расчетных заданий	Форма итоговой аттестации (зачет, экзамен)
	Общий объём / зачетных единиц	В том числе							
		Аудиторные							
		Всего	Из них						
Лекции	Практ.		Лабор.	Контроль					
5	72/2	16	8	8			56		
6	144/4	8	2	6			136	Экзамен, контрольная работа	
5,6	216/6	24	10	14			192	Экзамен, контрольная работа	

Программа обсуждена на заседании кафедры естественнонаучных дисциплин, безопасности жизнедеятельности и туризма.
Протокол №1 от «01» сентября 2017 г.

Заведующий кафедрой  В.М. Важов

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Главная цель сформировать у студентов систематизированные знания о управленческой деятельности на предприятии туризма, её особенностях в условиях рыночной экономики, и непосредственно процессе менеджмента в сфере туризма.

Основные задачи дисциплины:

- рассмотреть понятие и сущность менеджмента, его историю и современное состояние;
- раскрыть особенности процесса управления в сфере туризма, охарактеризовать его виды, определить методы управления процессом продвижения туристского продукта, а также рассмотреть структуры управления, существующие в туристской деятельности, функции менеджмента, его особенности, стили управления туристским предприятием;
- подробно охарактеризовать историю менеджмента в России и за рубежом, обосновать роль мотивации в производственном процессе, познакомить учащихся с компонентами внешней и внутренних сред туристского предприятия;
- выявить особенности и структуру стратегического менеджмента, рассмотреть основы деловой этики;
- изучить специфику, виды, формы, содержание, структуру менеджмента в туристской сфере.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к дисциплинам базовой части **Б1.Б.14**.

Освоение данной дисциплины готовит к работе со следующими объектами профессиональной деятельности бакалавров:

- научно-исследовательская.

Данные виды профессиональной деятельности определены стандартом и выбраны вузом совместно с заинтересованными работодателями.

Профильной для данной дисциплины является профессиональная деятельность бакалавров. Дисциплина готовит к решению следующих задач профессиональной деятельности:

Научно-исследовательская деятельность:

- исследование и мониторинг рынка туристских услуг;
- применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере;
- адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии.

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» тесно связана с «Психологией делового общения», «Управлением персоналом в туристской индустрии», «Оплатой и производительностью труда в туризме», «Планированием и анализом деятельности туристского предприятия», способствующими формированию компетенций.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);
- готовность к применению теоретических основ и методов проектирования в туризме, реализации проектов в туристской индустрии (ПКд-1).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания;
- основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса;
- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства и методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса;
- систему менеджмента туристского предприятия;
- функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристского предприятия.

уметь:

- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- проводить исследования рынка;
- прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;
- организовывать процесс управления на туристском предприятии;
- диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; свободно ориентироваться и со знанием дела использовать учебную, научную, справочную литературу.

владеть:

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- приемами изучения личности потребителя;
- навыками работы с информационными системами;
- навыками управленческой деятельности;
- основными понятиями в области менеджмента в туристской индустрии;
- навыками менеджмента в туристской индустрии; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии; умениями применять принципы и методы менеджмента в профессиональной деятельности.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр	
		5	6
Аудиторные занятия (всего)	24	16	8
В том числе:			
Лекции (Л)	10	8	2
Практические занятия (ПЗ)	14	8	6
Семинары (С)			
Лабораторные работы (ЛР)			
Консультации			
Самостоятельная работа студентов	192	56	136

(СРС) (всего)			
В том числе:			
Кейс-задачи	112	56	56
Подготовка к тестированию			
Подготовка к практическим занятиям	50		50
Подготовка к экзамену	30		30
Контроль			Экзамен, контрольная работа
Общая трудоемкость часы	216	72	144
Зачетные единицы	6	2	4

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов (модулей) дисциплины

№ п/п	Тема занятия
1	Введение в курс менеджмента Основы менеджмента. Понятия, сущность и функции менеджмента туризма, опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Специфика менеджмента туризма. Цели и задачи управления предприятием, организация работы по управлению предприятием. Квалификационные требования к менеджеру в туристской сфере. Инновационный менеджмент.
2	Менеджмент в туризме Система коммуникаций на предприятии туризма. Стратегическое и текущее планирование. Методы принятия решений. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма. Роль мотивации в процессе управления туристским предприятием. Основы производственного менеджмента, создание системы мотивации труда, организация контроля за деятельностью подчиненных, само-менеджмент. Виды менеджмента. Структуры управления на предприятии туризма. Система мотивации в туризме. Конфликтные ситуации в туризме и пути их разрешения.
3	Риск-менеджмент Понятие рисков, классификация туристских рисков, Риск-менеджмент. Финансовый менеджмент, методы управления рисками на туристском предприятии. Психология менеджмента. Этика делового общения; управление конфликтами; психология менеджмента. Внешние связи и возможности менеджмента, налаживание взаимовыгодного сотрудничества.

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	ЭД	СРС	Использование интерактивных форм, технологий	Всего	
1.	Введение в курс менеджмента	4	4		56	Технология дебатов (2 ч.).	64	
2.	Менеджмент в туризме	4	4		56	Кейс-метод (4 ч.).	64	
3.	Риск-менеджмент	2	6		80		88	
В том числе использование интерактивных форм, технологий						Лек. 2	Пр. 4	6

5.3. Практические занятия

№ п/п	Тема занятия
1.	Введение в курс менеджмента Цели и задачи управления предприятием. Понятия, сущность и функции менеджмента туризма. Структуры управления туристским предприятием.
2.	Менеджмент в туризме Система коммуникаций на предприятии туризма. Стратегическое и текущее планирование. Роль мотивации в процессе управления туристским предприятием.

5.5 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Система коммуникаций на предприятии туризма Алтайского региона.
2. Стратегическое и текущее планирование на туристском предприятии.
3. Роль мотивации в процессе управления туристским предприятием.
4. Цели и задачи управления предприятием туризма.
5. Понятия, сущность и функции менеджмента туризма.
6. Структуры управления туристским предприятием.

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ)

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а. Основная литература:

1. Глухов В.В. Менеджмент [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям/ В. В. Глухов. -3-е изд.. -СПб.: ПИТЕР, 2010.-608 с.
2. Овчаров, А.О. Экономика туристских предприятий [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 100400.62 "Туризм" / А. О. Овчаров. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 176 с.

б. Дополнительная литература:

3. Жукова, М.А. Менеджмент в туристском бизнесе : учебное пособие для вузов / М. А. Жукова. - М. : КНОРУС, 2005. - 192 с.
4. Кнышова, Е.Н. Экономика организации : учебное пособие для студентов среднего профессионального образования, обучающихся по специальности 0600

"Экономика и управление" / Е. Н. Кнышова, Е. Е. Панфилова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2007. - 336 с.

5. *Котлер, Ф.* Маркетинг. Менеджмент : экспресс-курс / Ф. Котлер, К. Л. Келлер. - СПб. : Питер, 2007. - 480 с.

6. *Ламбен, Ж.Ж.* Менеджмент, ориентированный на рынок : стратегический и операционный маркетинг : учебник для студентов вузов, обучающихся по спец. "Мастер делового администрирования" / Ж. Ж. Ламбен ; пер. с англ., ред. В. Б. Колчанов. - СПб. : ПИТЕР, 2007. - 800 с.

7. *Чудновский, А.Д.* Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М. : КНОРУС, 2005. - 320 с.

в. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

www.altajskij-krai.com
www.altaregion.ru
www.tourism.altai.ru
www.altay-republik.com
www.turistka.ru
www.altaiinter.org
www.zeldom.ru
www.altai.nsk.ru
www.base.garant.ru
www.consultant.ru

г) программное обеспечение

1. Работа на компьютерах проводится с использованием лицензионных версий операционной системы MicrosoftWindowsXPProf.

2. Для работы в библиотеке используется общевузовское лицензионное программное обеспечение – «Ирбис-64», в состав которого входят АРМ «Каталогизатор», АРМ «Читатель», АРМ «Администратор», АРМ «Комплектатор», Web-Ирбис (CZ39.50).

3. Презентации и проекты выполняются студентами с использованием лицензионного программного обеспечения MicrosoftOffice 2003 Prof.

4. Для компьютерного контроля и диагностики студентов используется лицензионная программа АУП (Шахты).

5. Компьютерные сети и программы защищены лицензионным программным обеспечением KasperskyTotalSpaceSecurityRussianEdition.

6. Работа с текстом производится при помощи сканера // FineReader.

д) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

<http://yanko.lib.ru> - электронная библиотека Янко Славы (огромная коллекция оцифрованной литературы);

<http://enc.mail.ru> - энциклопедии@Mail.ru;

<http://www.edu.ru> - каталог образовательных интернет-ресурсов;

<http://www.krugosvet.ru> - энциклопедия «Кругосвет»;

<http://www.nlr.ru/> - сайт Российской национальной библиотеки г. Санкт-Петербурга.

<http://ru.wikipedia.org/> - Свободная энциклопедия «Википедия».

д) Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Организация самостоятельной работы студентов в учреждении высшего образования [Текст]: методические рекомендации / Сост.Е.Б. Манузина, Е.Э. Норина; Алтайская гос. академия обр-я им. В.М. Шукшина. – Бийск: ФГБОУ ВПО «АГАО», 2014 . – 84 с.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования, в том числе аудиторная доска (с магнитной поверхностью и набором приспособлений для крепления демонстрационных материалов), экран (на штативе или навесной). Для проведения практических занятий, а также организации самостоятельной работы студентов необходим компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет. Кроме того, с целью информационно-ресурсного обеспечения практических занятий необходим доступ к сканеру, копировальному аппарату и принтеру.

Реализация учебной программы должна обеспечиваться доступом каждого студента к информационным ресурсам – библиотечному фонду академии и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

В зависимости от избранной методики проведения практических занятий могут быть использованы видеофильмы и комплекты слайдов, отвечающие проблематике и образовательным задачам дисциплины.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Преподаватель на лекционных занятиях уделяет внимание обзорному освещению материала, при этом следует более подробно останавливаться на сложных вопросах. При чтении **лекций** возможно опираться на электронный вариант читаемых лекций. Возможно также предоставить студентам самостоятельную работу над лекциями в аудитории с использованием мультимедийного оборудования, параллельно комментировать некоторые наиболее важные положения и отвечать на вопросы студентов. Интересным представляется форма лекции-диалога, то есть вы читаете собственную лекцию на тему, обозначенную в программе, при этом дискутируете со студентами. При проведении лекционных занятий преподавателю рекомендуется использовать активные формы работы со студентами – постановку проблемных вопросов, элементы дискуссии, вопросы, направленные на актуализацию полученных ранее знаний, метод аннотации на лекцию.

На практических и лабораторных занятиях рекомендуется также придерживаться учебной программы. В планы практических и лабораторных занятий необходимо включать различные задания, направленные на формирование общекультурных, общепрофессиональных и специальных компетенций, сформулированных в разделе 3 настоящей программы.

Преподаватель обязан ознакомить студентов с предъявляемыми требованиями на первом занятии, придерживаться заявленных требований, своевременно оценивать работу студентов.

На экзамене и зачете отношение к студентам максимально доброжелательное, однако в случае неудовлетворительных знаний лучше всего дать студенту возможность более тщательной подготовки. При трудностях с практическим анализом текста можно ориентировать студента в плане методов анализа. Можно также обратить внимание на ключевую особенность текста, которая осталась незамеченной.

9.1. Методические указания по организации изучения дисциплины для студентов

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- 1) формирование навыков критического, исследовательского отношения к предъявляемой аргументации;
- 2) выработка навыков восприятия и анализа оригинальных сочинений;

3) развитие и совершенствование способностей к диалогу, к дискуссии, к формированию обоснованной собственной позиции по тому или иному вопросу;

4) развитие и совершенствование творческих способностей при самостоятельном изучении проблем современной типологии объектов недвижимости.

Для решения первой задачи студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу работы классиков и современных ученых. Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях.

Для развития и совершенствования коммуникативных способностей студентов используется метод «малых групп»: студенты заранее распределяются по группам, отстаивающим ту или иную точку зрения по обсуждаемой проблеме. При этом учебное занятие проводится в форме «диспута» или «конференции».

На лекционных занятиях рекомендуется активно слушать, конспектировать лекции, делать пометки на полях, задавать вопросы и активно отвечать на поставленные вопросы. При подготовке к лекции необходимо освежить в памяти содержание предыдущих лекций, подготовить вопросы. После лекции также следует прочитать свой конспект, если возникают вопросы, то можно с ними обратиться к преподавателю и/или ознакомиться с вариантами изложения данной темы в учебниках и учебных пособиях, научной литературе по курсу.

При подготовке к **практическим и лабораторным занятиям** рекомендуется внимательно ознакомиться с планом практического или лабораторного занятия, ответить на заданные вопросы. Ответ должен быть полным и аргументированным. Рекомендуется прочитать лекцию по теме, ознакомиться с изложением материала в учебнике и научной литературе, сделать для себя необходимые выписки. Встречающуюся терминологию необходимо истолковать с опорой на словари и справочники, учебную и научную литературу. Приветствуется использование Интернет-ресурсов. Необходимо указывать источник цитирования, автора. Для Интернет-ресурсов – адрес (URL). При подготовке развернутого ответа рекомендуется составить план, включить в него цитаты, основные мысли, свои собственные наблюдения, оценки, интерпретацию. При работе с текстом, рекомендованным для анализа, в первую очередь, необходимо его прочитать минимум 2-3 раза, попытаться понять его содержание.

При выполнении **творческих работ** с предлагаемым текстом следует сначала несколько раз прочитать его, проанализировать, найти своеобразие, определить параметры необходимых исправлений. Редактировать текст следует так, чтобы максимально сохранить авторский стиль, проблематику. При трансформации текста, напротив, следует проявить собственную индивидуальность.

При работе с Интернет-ресурсами обращайте внимание на источник: оригинальный авторский материал, реферативное сообщение по материалам других публикаций, студенческая учебная работа (реферат, курсовая, дипломная и др.). Оригинальные авторские материалы, как правило, публикуются на специализированных тематических сайтах или в библиотеках, у них указывается автор, выходные данные. Выполнены такие работы последовательно в научном или научно-популярном стиле. Это могут быть научные статьи, тезисы, учебники, монографии, диссертации, тексты лекций и т.д. На основе таких работ на некоторых сайтах размещаются рефераты или обзоры. Обычно они не имеют автора, редко указываются источники реферирования. Сами сайты посвящены разнообразной тематике. К таким работам стоит относиться критически, как и к сайтам, где размещаются учебные студенческие работы. Качество этих работ зачастую не выдерживает никакой критики, поэтому сначала подумайте, оцените ресурс, а уже потом им пользуйтесь. В остальном с Интернет-источниками можно работать как с обычной печатной литературой. Интернет – это еще и огромная библиотека, где вы можете найти много текстов, посвященных рассмотрению изучаемого материала. В интернете огромное количество словарей и энциклопедий, использование которых приветствуется.

При подготовке к экзамену рационально используйте время. Сначала ознакомьтесь с материалами курса в целом, поскольку только исходя из целого, можно понять части. Читайте учебники и научную литературу. Обращайтесь к справочной литературе. При подготовке ответа на вопрос сначала составьте план. Помните, что ваш ответ – это текст, который должен быть построен с учетом всех требований, предъявляемых к научному тексту. Не старайтесь всё выучить наизусть – это невозможно. Старайтесь понять суть, излагайте ее собственными словами. Иллюстрируйте теоретические положения собственными наблюдениями.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Фонд оценочных средств разработан для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» и входит в состав основной образовательной программы 43.03.02 Туризм (квалификация (степень) «бакалавр»), реализуемой при подготовке обучающихся в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет имени В.М. Шукшина». Фонд оценочных средств предназначен для проверки сформированности компетенций, заявленных в программе дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом 43.03.02 Туризм (квалификация (степень) «бакалавр»).

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

Фонд оценочных средств разработан для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» и входит в состав основной образовательной программы 43.03.02 Туризм (квалификация (степень) «бакалавр»), реализуемой при подготовке обучающихся в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет имени В.М. Шукшина». Фонд оценочных средств предназначен для проверки сформированности компетенций, заявленных в программе дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом 43.03.02 Туризм (квалификация (степень) «бакалавр»).

Компетенции, этапы	Показатели	Оценочные средства
ОК-2 II этап	<p>Знать: теоретические основы менеджмента, основные тенденции и направления развития менеджмента, его функции в туристской индустрии, понятие экономической эффективности, принципы установления цены на туристскую услугу.</p> <p>Уметь: оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности.</p> <p>Владеть: оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля</p>	<i>Собеседование</i>

Компетенции, этапы	Показатели	Оценочные средства
	качества продукции и услуг туристской деятельности.	
ПКд-1 II этап	<p>Знать: основные цели и объекты сертификации, термины и определения в области сертификации, качество продукции и защита потребителя, схемы и системы сертификации, условия осуществления сертификации туристских услуг, обязательная и добровольная сертификация, критерии качества туристских услуг.</p> <p>Уметь: определять оптимальный уровень унификации и стандартизации, осуществлять государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов в области туризма, ориентироваться в нормативно-правовом обеспечении туристской сферы.</p> <p>Владеть: правилами и порядком проведения сертификации, основами законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма, информационными технологиями способствующими анализировать, систематизировать правовую составляющую деятельности по стандартизации и сертификации.</p>	<i>Собеседование</i>

Компетенция ОК-2 с указанием этапа формирования в процессе освоения образовательной программы

Компетенция ОК-2 (способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах) формируется на II этапе после изучения дисциплин (Экономика, Организация туристской деятельности, Экономика и предпринимательство в туристской индустрии), в рамках, которых данная компетенция осваивалась студентами. Типовое контрольное задание для оценки способности использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

Собеседование (типовое контрольное задание на этапе формирования ОК-2)

Темы для собеседования:

1. Понятия, сущность и функции менеджмента туризма.
2. Опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России.
3. Квалификационные требования к менеджеру в туристской сфере.
4. Методы принятия управленческих решений.
5. Виды менеджмента в индустрии туризма.
6. Структуры управления на предприятии туризма.
7. Конфликтные ситуации в туризме и пути их разрешения.
8. Риск-менеджмент в индустрии туризма.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Уровни	Показатели
Пороговый 60-75 %	<p>Знать: особенности менеджмента в туристской индустрии, понятие экономической эффективности, принципы установления цены на туристскую услугу.</p> <p>Уметь: применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности.</p>

	Владеть: методикой применения инструментов управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности.
Базовый 75-87 %	Знать: основные тенденции и направления развития маркетинговых исследований, особенности менеджмента в туристской индустрии, понятие экономической эффективности, принципы установления цены на туристскую услугу. Уметь: оценивать клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности. Владеть: оценивать клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности.
Повышенный более 87%	Знать: теоретические основы менеджмента, основные тенденции и направления развития менеджмента, его функции в туристской индустрии, понятие экономической эффективности, принципы установления цены на туристскую услугу. Уметь: оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности. Владеть: оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности.

Оценка осуществляется по следующим критериям:

1. Полнота представляемого материала, степень раскрытия материала (0 - 40 баллов).
2. Наличие примеров, иллюстраций межкультурных интеграций (0 - 30 баллов).
3. Использование различных методов исследования, включая изучение литературы, а также опрос не менее 50 человек в период прохождения учебной практики (0 - 30 баллов).

Типовое контрольное задание оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в пяти балльную шкалу в соответствии с действующим на текущий момент Положением о рейтинговой системе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов:

- оценка «5» выставляется в случае, если студент выполнил 87–100 % ответил на вопросы выносимые на собеседование;
- оценка «4» выставляется в случае, если студент выполнил 75–86 % ответил на вопросы выносимые на собеседование;
- оценка «3» выставляется в случае, если студент выполнил 60–74 % ответил на вопросы выносимые на собеседование;
- оценка «2» выставляется в случае, если студент выполнил менее 60 % ответил на вопросы выносимые на собеседование.

Компетенция ПКд-1 с указанием этапа формирования в процессе освоения образовательной программы

Компетенция ПКд-1 (готовность к применению теоретических основ и методов проектирования в туризме, реализации проектов в туристской индустрии) формируется на втором этапе после изучения дисциплин: Туроперейтинг, Технология и организации въездного туризма, Туристские формальности, Транспортное обслуживание в туризме, Технология деятельности средств размещения, Технология организации обслуживания в санаторно-курортных комплексах, Технология организации деятельности предприятий питания, Технология организации обслуживания в экологическом туризме, Управление

качеством в туризме, Документационное обеспечение деятельности туристского предприятия, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Типовое контрольное задание для оценки сформированности данной компетенции направлено на демонстрацию студентами готовности способности использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.

Собеседование (типовое контрольное задание на этапе формирования ПКд-1)

Темы для собеседования:

1. Управленческие решения в системе менеджмента.
2. Сущность, объекты и субъекты управленческого решения.
3. Разработка управленческого решения. Схема процесса.
4. Определение целей разрабатываемого управленческого решения.
5. Формы коммуникаций с потребителем туристского продукта.
6. Формы реализации управленческого решения направленного на привлечение клиентов.
7. Совместное использование форм разработки и реализации управленческих решений.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Уровни	Показатели
Пороговый 60–74 %	Знать: основные цели и объекты сертификации, качество продукции и защита потребителя, схемы и системы сертификации, условия осуществления сертификации туристских услуг. Уметь: определять оптимальный уровень унификации и стандартизации. Владеть: правилами и порядком проведения сертификации, информационными технологиями способствующими анализировать.
Базовый 75–86 %	Знать: основные цели и объекты сертификации, качество продукции и защита потребителя, схемы и системы сертификации, условия осуществления сертификации туристских услуг, обязательная и добровольная сертификация, критерии качества туристских услуг. Уметь: определять оптимальный уровень унификации и стандартизации, осуществлять государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов в области туризма. Владеть: правилами и порядком проведения сертификации, информационными технологиями способствующими анализировать, систематизировать правовую составляющую деятельности по стандартизации и сертификации.
Повышенный 87-100%	Знать: основные цели и объекты сертификации, термины и определения в области сертификации, качество продукции и защита потребителя, схемы и системы сертификации, условия осуществления сертификации туристских услуг, обязательная и добровольная сертификация, критерии качества туристских услуг. Уметь: определять оптимальный уровень унификации и стандартизации, осуществлять государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов в области туризма, ориентироваться в нормативно-правовом обеспечении туристской сферы. Владеть: правилами и порядком проведения сертификации, основами законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма, информационными технологиями способствующими анализировать, систематизировать правовую составляющую деятельности по стандартизации и сертификации.

Критерии оценки компетенции ПКд-1 в рамках типового задания:

1. Полнота представляемого материала, степень раскрытия материала (0 - 40 баллов);
2. Наличие примеров, иллюстраций (0 - 30 баллов);
3. Полнота взаимосвязей различных компонентов проекта (0 - 30 баллов).

Типовое контрольное задание оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в пяти балльную шкалу в соответствии с действующим на текущий момент Положением о рейтинговой системе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

- оценка «5» выставляется в случае, если студент выполнил 87–100 % задания;
- оценка «4» выставляется в случае, если студент выполнил 75–86 % задания;
- оценка «3» выставляется в случае, если студент выполнил 60–74 % задания;
- оценка «2» выставляется в случае, если студент выполнил менее 60 % задания.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Целью промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Менеджмент в туристской индустрии» является оценка уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины (модуля) «Менеджмент в туристской индустрии», а также усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и опыта деятельности.

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) «Менеджмент в туристской индустрии». Оценка уровня сформированности компетенций на этапах их формирования определяется на основании отчета, собеседования, включающего кейсы-задачи. Задания, в которых обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Оценивание кейса проводится в соответствии с приведенными критериями.

Решенные кейс-задачи включаются обучающимися в отчет и предполагают следующее оформление:

1. Аннотация к кейс-задаче, описывающая решаемое задание, постановку практико-ориентированной проблемы (1000-1200 знаков с пробелами).
2. Отчет с решением кейс-задачи, включающий сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы, а также иллюстративный материал, используемые источники информации (отчет представляется в виде реферата, объемом 4-5 листов, гарнитура Times New Roman, кегль 12 pt, межстрочный интервал 1).
3. Вывод по итогам решения кейс-задачи (не менее 1500 знаков с пробелами).

Решение кейс-задачи осуществляется обучающимися согласно следующим этапам: сбор материалов; обобщение информации; решение; вывод.

Собеседование предполагает устные ответы обучающихся по заранее известным темам (список тем для собеседования приведен в фонде оценочных средств). Преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы в рамках темы собеседования.

На основании решенных кейс-задач, собеседования оценивается уровень сформированности компетенций на этапах их формирования в рамках изучения дисциплины (модуля) «Менеджмент в туристской индустрии», а также уровень знаний, умений, навыков и опыта деятельности, по результатам выставляется зачет. Результаты проведения процедуры в установленном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и электронные ведомости, представляются в деканат факультета.

Примерные вопросы тестовых заданий

Задание 1.

Укажите правильный ответ.

Системная концепция это...

1) подход к организации и управлению и комплекс методов системного анализа и синтеза, предлагаемых экономической кибернетикой;

2) это некоторая целостность, состоящая из взаимозависимых частей, каждая из которых вносит свой вклад в характеристики целого.

Ответ: 1.

Задание 2.

Укажите правильный ответ.

Что является важнейшей особенностью туризма как объекта управления?

1) специфика туристского продукта, его неотделимость от источников формирования;

2) непрерывность процесса предоставления услуг;

3) особенности процесса ценообразования на туристские услуги.

Ответ: 1.

Задание 3.

Укажите правильный ответ.

Как осуществляется текущий контроль в организации?

1) путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;

2) путем наблюдения за работой работников;

3) с помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;

4) путем докладов на сборах и совещаниях;

5) вышестоящей структурой.

Ответ: 3.

Задание 4.

Укажите правильный ответ.

Как осуществляется текущий контроль в организации?

1) путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;

2) путем наблюдения за работой работников;

3) с помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;

4) путем докладов на сборах и совещаниях;

5) вышестоящей структурой.

Ответ: 3.

Задание 5.

Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?

1) специалисты;

2) работники;

3) руководители;

4) отдельные руководители;

5) министерства.

Ответ: 3.

Задание 6.

Контроль - это:

1) вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;

2) вид человеческой деятельности;

3) наблюдение за работой персонала организации;

4) наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;

5) постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует

свои действия.

Ответ: 1.

Задание 7.

Для сокращения потребности в контроле целесообразно:

- 1) создавать организационные и социально-психологические условия для персонала;
- 2) создавать соответствующие социальные условия для персонала;
- 3) создавать соответствующие организационные условия для персонала;
- 4) постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала;
- 5) постоянно повышать квалификацию персонала.

Ответ: 1.

Задание 8.

Контроль должен быть:

- 1) объективным и гласным;
- 2) гласным и действенным;
- 3) объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным.
- 4) эффективным;
- 5) текущим.

Ответ: 3.

Задание 9.

Что есть основой мотивации труда в японских корпорациях?

- 1) получение высоких материальных вознаграждений;
- 2) гармонизация между трудом и капиталом;
- 3) признание заслуг;
- 4) постоянное повышение квалификации персонала;
- 5) достижение конкурентного преимущества.

Ответ: 2.

Задание 10.

Какие основные группы потребностей выделил украинский ученый Туган-Барановский?

- 1) физиологические и альтруистические;
- 2) половые и физиологические;
- 3) физиологические, половые, симптоматические инстинкты и потребности, альтруистические;
- 4) физиологические и симптоматические;
- 5) физиологические, потребности в безопасности, в отношениях принадлежности, в самовыражении, в самоактуализации.

Ответ: 3.

Задание 11.

Когда исторически возник вопрос мотивации труда?

- 1) со времен появления денег;
- 2) со времен возникновения организаций;
- 3) со времен появления руководителя организации;
- 4) со времен зарождения организованного производства;
- 5) во время буржуазных революций в Европе.

Ответ: 4.

Задание 12.

Как следует понимать мотивы престижа?

- 1) попытки работника занять высшую должность в организации;
- 2) попытки работника реализовать свою социальную роль взять участие в общественно важной работе;

- 3) попытки работника получать высокую зарплату;
- 4) попытки работника взять участие в общественной работе;
- 5) попытки работника иметь влияние на других людей.

Ответ: 2.

Задание 13.

Какие основные группы мотивов к труду выделил украинский ученый В. Подмарков?

- 1) обеспечение и признание;
- 2) признание и престиж;
- 3) обеспечение, признание, престиж;
- 4) обеспечение и престиж;
- 5) имидж, престиж.

Ответ: 3.

Задание 14.

Оперативные планы разрабатываются сроком на:

- 1) полгода, месяц, декаду, неделю;
- 2) по рабочим дням;
- 3) 3-5 лет;
- 4) 1 год;
- 5) 10 лет.

Ответ: 1.

Задание 15.

Под планированием понимают:

- 1) вид деятельности;
- 2) отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;
- 3) перспективу развития;
- 4) состояние организации;
- 5) интеграцию видов деятельности.

Ответ: 2.

Задание 16.

Организационное планирование осуществляется:

- 1) только на высшем уровне управления;
- 2) на высшем и среднем уровнях управления;
- 3) на среднем уровне управления;
- 4) на всех уровнях управления;
- 5) определение потребностей подчиненных.

Ответ: 4.

Задание 17.

Если Вам придется объяснять, что представляет собой функция планирования, то Вы скажете что это:

- 1) установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения;
- 2) установление целей организации;
- 3) определение путей и средств выполнения заданий;
- 4) определение способов достижения целей организации;
- 5) моделирование действий организации.

Ответ: 1.

Задание 18.

Одна из форм монополии, объединение многих промышленных, финансовых и торговых предприятий, которые формально сохраняют самостоятельность, а фактически

подчинены финансовому контролю и руководству главенствующей в объединении группе предприятий:

- 1) концерн;
- 2) картель;
- 3) консорциум;
- 4) корпорация;
- 5) ассоциация.

Ответ: 1.

Задание 19.

Вид хозяйственной деятельности, при которой часть участников отвечает по долгам всем своим имуществом, а часть только в пределах своих взносов в уставной фонд

- 1) дочернее товарищество;
- 2) товарищество с ограниченной ответственностью;
- 3) полное товарищество;
- 4) коммандитное товарищество;
- 5) акционерное общество.

Ответ: 4.

Задание 20.

Вид хозяйственной деятельности, при которой ее участники отвечают по долгам предприятия своими взносами в уставной фонд, а при недостатке этих сумм - дополнительное имущество, которое им принадлежит:

- 1) полное товарищество;
- 2) товарищество с ограниченной ответственностью;
- 3) коммандитное товарищество;
- 4) товарищество с дополнительной ответственностью;
- 5) производственный кооператив.

Ответ: 4.

Задание 21.

Вид хозяйственной деятельности, когда все ее участники занимаются совместной предпринимательской деятельностью и несут солидарную ответственность по обязательствам общества всем своим имуществом это -:

- 1) товарищество с дополнительной ответственностью;
- 2) товарищество с ограниченной ответственностью;
- 3) полное товарищество;
- 4) коммандитное товарищество;
- 5) акционерное общество.

Ответ: 3.

Задание 22.

Организация, которая имеет однозначные внутренние взаимосвязи жесткую регламентацию всех сторон деятельности это:

- 1) первичная организация;
- 2) органическая организация;
- 3) вторичная организация;
- 5) на корпоративном уровне.

Ответ: 1.

Задание 23.

К средствам мотивации труда не относятся:

- 1) вознаграждения;
- 2) проведение производственных совещаний;
- 3) повышение квалификации персонала;
- 4) обеспечение условий для самовыражения;

5) объявление благодарности.

Ответ: 4.

Задание 24.

На уверенности в том, что за определенную выполненную работу человек получит вознаграждение основывается следующая теория мотивации:

- 1) справедливости;
- 2) потребностей;
- 3) вознаграждений;
- 4) ожиданий;
- 5) предположений.

Ответ: 4.

Задание 25.

В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке:

- 1) планирование, организация, мотивация, контроль;
- 2) организация, планирование, контроль, мотивация;
- 3) планирование, организация, контроль, мотивация;
- 4) мотивация, контроль, планирование, организация;
- 5) стратегия, планирование, организация, контроль.

Ответ: 1.

Задание 26.

Когда осуществляется текущий контроль в организации?

- 1) после выполнения определенных работ;
- 2) до фактического начала выполнения определенных работ;
- 3) в ходе проведения определенных работ;
- 4) тогда, когда удобно руководителю;
- 5) тогда, когда удобно коллективу.

Ответ: 3.

Задание 27.

Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?

- 1) достижение личных целей;
- 2) побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;
- 3) исполнение принятых управленческих решений;
- 4) обеспечение бесспорного влияния на подчиненного;
- 5) побуждение работников к деятельности.

Ответ: 2.

Задание 28.

Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:

- 1) создание, становление, развитие, возрождение;
- 2) рождение, зрелость;
- 3) рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение;
- 4) рождение, зрелость, возрождение;
- 5) создание, развитие, зрелость, старение.

Ответ: 3.

Задание 29.

К основным составляющим элементам внутренней среды организации не относятся:

- 1) потребители, конкуренты, законы;
- 2) цели, задачи;
- 3) персонал, технологии;
- 4) структура управления;
- 5) потребители.

Ответ: 2.

Задание 30.

Если управление рассматривает все процессы и явления в виде целостной системы, которая имеет новые качества и функции, которые отсутствуют у элементов, которые их составляют, то мы имеем дело с:

- 1) поведенческим подходом.
- 2) процессным подходом;
- 3) ситуационным подходом;
- 4) системным подходом;
- 5_ текущим подходом.

Ответ: 4.