**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**Московский государственный институт культуры**

|  |
| --- |
| **УТВЕРЖДАЮ:**  **Председатель УМС**  **факультета государственной культурной политики**  **Единак А.Ю.**    **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.** |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.23**

**МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

**Направление подготовки/специальности (код, наименование) 43.03.02 Туризм**

**Профиль подготовки/специализация: Историко-культурный туризм и гостиничное дело**

**Квалификация (степень) выпускника: бакалавр**

**Форма обучения: очная/заочная**

*(РПД адаптирована для лиц*

*с ограниченными возможностями*

*здоровья и инвалидов)*

**Химки 2024 г.**

1. **ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина предполагает получение знаний студентами основ туристского менеджмента, его направлений, выявление их специфики; направлена на формирование представления о процессах, существующих в менеджменте туризма, о деятельности различных подразделений в туристских организациях.

**Цель** преподавания данной дисциплины– предоставить системные профессиональные знания, квалификационные умения и навыки управления организациями индустрии туризма на основе изучения современных принципов, методов и функций управления.

##### Задачи:

1. Рассмотреть особенности организации туристского бизнеса.

2. Определить сущность и содержание менеджмента в туризме.

3. Выявить функции, принципы и методы менеджмента в туризме.

4. Изучить производственный и социальный аспект менеджмента в туризме.

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательного процесса, реализуется в шестом семестре, промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой. Дисциплина базируется на знаниях обучающихся, полученных ими в результате освоения следующих дисциплин: Введение в туризм, Экономика, Экскурсоведение.

Дисциплина является базовой для прохождения практик и ГИА. Изучение дисциплины Менеджмент в туристской отрасли базируется на положениях следующих дисциплин: Экономика туристского рынка.

Основные положения данной дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Организация туристской деятельности, Транспортное обеспечение в туризме, а также при написании выпускной квалификационной работы.

Дисциплина Б1.В.11. Менеджмент в туристической отрасли и гостеприимство относится к блоку Б1.В. учебного плана ОПОП 43.03.02 Туризм.

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Историко-культурный туризм и гостиничное дело».

***Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника***

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

ПК – 4 Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме.

***Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине***, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Компетенция (код и наименование)** | **Индикаторы**  **компетенций** | **Результаты обучения** | |
| 1 | УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | УК-10.1  Понимает сущность коррупционного поведения, причины появления и формы его проявления в различных сферах общественной жизни  УК-10.2  Определяет свою активную гражданскую позицию по противодействию коррупции  УК-10.3  Соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции | Знать | Действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней. |
| Уметь | Планировать, организовать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции. |
| Владеть | Правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции. |
| 2 | ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | ПК-4.1  Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.  ПК- 4.2  Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам.  ПК-4.3.  Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.  ПК-4.4  Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком). | Знать | Методы научных исследований как неотъемлемую часть научного познания, их специфику применения в области туристской деятельности. |
| Уметь | Применять в ходе исследования различные виды методов научного познания. |
| Владеть | Навыками и опытом применения различных методов исследований в области туристской деятельности. |

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

***4.1 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ***

Общая трудоемкость дисциплинысоставляет *2 ЗЕ - 72* академических часа. По видам учебной деятельности дисциплина распределена следующим образом:

- для очной формы обучения:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Виды учебной деятельности | Всего | Семестры | |
| **5** | **6** |
| **Контактная работа обучающихся** | ***102*** |  |  |
| в том числе: |  |  |  |
| Занятия лекционного типа | ***32*** | ***16*** | ***16*** |
| Занятия семинарского  типа | ***36*** | ***18*** | ***18*** |
| Индивидуальные и другие  виды занятий |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Виды учебной деятельности | Всего | Семестры | |
| **5** | **6** |
| Групповые консультации |  |  |  |
| **Самостоятельная работа** | ***51*** | ***20*** | ***11*** |
| **Форма промежуточной аттестации** |  | ***Зачет*** | ***Экзамен*** |
| Общая трудоемкость  час з.е. | *180* | *54* | *72* |
| ***5*** | ***1,5*** | ***2*** |

По видам учебной деятельности дисциплина распределена следующим образом:

- для заочной формы обучения:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды учебной деятельности | Всего | | | Семестр  7 | Семестр  8 |
| **Контактная обучающихся работа**  в том числе: | |  | *6* | *4* | *2* |
| Занятия лекционного типа | *4* | | | *4* |  |
| Занятия семинарского типа | *2* | | |  | *2* |
| Индивидуальные и другие виды занятий |  | | |  |  |
| Групповые консультации |  | | |  |  |
| Контроль |  | | |  |  |
| **Самостоятельная работа** | *62* | | | *32* | *30* |
| **Форма аттестации промежуточной** | |  | ***4*** |  | ***Зачет с***  ***оценкой (4)*** |
| Общая трудоемкость | |  | *72* | *36* | *36* |
| час | |  |  |  |  |
| з.е. | |  | *2* | *1* | *1* |

***Содержание дисциплины по темам***

- для очной формы обучения:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п\ п\** | **Разделы дисциплины** | **Семе** | **неде ля** | **комп етен** | **Всег о** | **Лекц ии** | **Семи нары** | **СРС** | **Формы**  **текущего контроля** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | **успеваемости Форма промежуточной**  **аттестации** |
| 1. | Раздел 1. Сущность и содержание  менеджмента туризма | 6 | 1-3 | ОП К-2 | 11 | 3 | 3 | 5 | Анализ информации по теме |
| 1.1. | Основные понятия  менеджмента в туризме | 6 | 1 |  |  | 1 | 1 | 2 | Анализ информации по теме, опрос |
| 1.2. | Система менеджмента в  туризме | 6 | 2 |  |  | 1 | 1 | 2 | Анализ информации по теме |
| 1.3. | Особенности  менеджмента в туризме | 6 | 3 |  |  | 1 | 1 | 1 | Анализ информации по теме, доклад-презентация |
| 2. | Раздел 2. Функции и принципы менеджмента в  туризме | 6 | 4-5 | ОО ПК- 2 | 9 | 2 | 2 | 5 | Анализ информации по теме  Тестирование |
| 2.1. | Понятие и характеристика функций менеджмента  в туризме | 6 | 4 |  |  | 1 | 1 | 2 | Анализ информации по теме, опрос |
| 2.2. | Понятие и характеристика принципов  менеджмента в туризме | 6 | 5 |  |  | 1 | 1 | 3 | Анализ информации по теме |
| 3. | Раздел 3. Методы менеджмента в туризме | 6 | 6-9 | ПК- 4 | 17 | 4 | 4 | 9 | Анализ информации по теме, контрольная работа |
| 3.1. | Понятие и классификация методов  менеджмента | 6 | 6 |  |  | 1 | 1 | 3 | Анализ информации по теме, доклад-презентация |
| 3.2. | Организационно-  административные методы | 6 | 7 |  |  | 2 | 1 | 3 | Анализ информации по теме |
| 3.3. | Экономические и социально-  психологические методы | 6 | 8-9 |  |  | 1 | 2 | 3 | Анализ информации по теме, опрос |
| 4. | Раздел 4.  Производственный аспект менеджмента в  туризме | 6 | 10-  13 | ПК- 4 | 17 | 3 | 4 | 10 | Анализ информации по теме, контрольная работа |
| 4.1. | Экономические  отношения в менеджменте туризма | 6 | 10 |  |  | 1 | 2 | 4 | Анализ информации по теме, доклад-презентация |
| 4.2. | Процесс | 6 | 11 |  |  | 1 | 1 | 4 | Анализ информации по теме |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставления  туристских услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.3. | Экономическая  эффективность менеджмента в туризме | 6 | 12-  13 |  |  | 1 | 1 | 2 | Анализ информации по теме, тренинг |
| 5. | Раздел 5. Социальный аспект менеджмента в туризме | 6 | 14-  17 | ПК- 4 | 18 | 4 | 5 | 9 | Анализ информации по теме, опрос |
| 5.1. | Социальные факторы туристской  деятельности | 6 | 14 |  |  | 1 | 1 | 4 | Анализ информации по теме, доклад-презентация |
| 5.2. | Стиль руководства турфирмой. Роль топ- менеджера на  предприятии | 6 | 15 |  |  | 1 | 1 | 2 | Анализ информации по теме |
| 5.3. | Деловое общение в туризме | 6 | 16 | ОП К-2 |  | 1 | 2 | 1 | Анализ информации по теме, опрос |
| 5.4. | Управление персоналом | 6 | 17 |  |  | 1 | 1 | 2 | Анализ информации по теме |
|  | **Форма контроля** | **6** |  |  |  |  |  |  | **Зачет с оценкой** |
|  | **ИТОГО часов:** |  |  |  | **72** | **16** | **18** | **38** |  |

- для заочной формы обучения:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п\ п\ | Разделы дисциплины | | Семестр | | | Лекции | Семинары | | | СРС | | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной  аттестации |
| 1. | Раздел 1. Сущность и содержание  менеджмента туризма | | 7 | | | 1 |  | | | 10 | | Анализ информации по теме |
| 2. | Раздел 2. Функции и принципы менеджмента в  туризме | | 7 | | | 1 |  | | | 6 | | Контрольная работа |
| 3. | Раздел 3. Методы менеджмента в  туризме | | 7 | | | 1 |  | | | 6 | | Анализ информации по теме, доклад-презентация |
| 4. | Раздел 4.  Производственный  аспект менеджмента в туризме | | 7 | | | 1 |  | | | 10 | | Анализ информации по теме, опрос |
| 5. | | | Раздел 5. Социальный аспект менеджмента в  туризме | | 8 |  | | | 2 | 30 | | Анализ информации по теме | | |
|  | | | **ИТОГО часов:** | |  | 4 | | | 2 | 62 | |  | | |
|  | | | **Форма контроля** | | **8** |  | | |  | **4** | | **Зачет с оценкой** | | |

***Содержание разделов дисциплины***

**Раздел 1. Сущность и содержание менеджмента туризма**

В ходе изучения данного раздела курса студенты должны:

- **знать**: основные термины и понятия, особенности туризма и его функции; понятие и структуру менеджмента, основные особенности труда в туризме, факторы развития менеджмента в туризме;

- **уметь**: формировать особенности создания и продвижения турпродукта, определять профессиональные требования к сотрудникам туристских предприятий, изучать сложившийся и потенциальный спрос, а также исследовать механизмы формирования туристского спроса и предложения.

**Основные понятия**: туризм, менеджмент, туристская индустрия, туристская и экскурсионная деятельность, тур, турист, туристский товар, туристская услуга, туристский продукт, сезонность в туризме, туристский спрос, эластичность спроса, система менеджмента в туризме, подсистема, демографические, общественные, социальные факторы.

*Тема 1. Основные понятия менеджмента в туризме*

Туризм и его функции. Менеджмент туризма как направление науки. Менеджмент туризма как деятельность по управлению социально-экономическими процессами, происходящими в туристской индустрии.

*Тема 2. Система менеджмента в туризме*

Признаки системы менеджмента, требования к системам управления. Основные компоненты системы. Субъект и объект системы. Менеджмент как вид профессиональной деятельности.

*Тема 3. Особенности менеджмента в туризме*

Специфика труда в туризме. Задачи менеджеров. Влияние заинтересованной клиентуры. Внешние эффекты туристского продукта. Особенности спроса на туристский продукт: стиль жизни, общественные, социальные и демографические факторы.

**Раздел 2. Функции и принципы менеджмента в туризме**

Темы раздела посвящены функциям и принципам менеджмента в туризме, поэтому студент должен:

- **знать:** все основные функции и их характеристику, принципы менеджмента по Ф.Тейлору и А.Файолю, группы и виды принципов;

- **уметь:** сочетать все изученные принципы и функции менеджмента в будущей практической деятельности: анализировать, планировать, координировать, контролировать, руководить производственными процессами.

Основные понятия: информационно-аналитическая деятельность, принципы, адекватность, верификация, центризм, автономность, оптимальность, объективность, субъект, объект, эффективность.

*Тема 1. Понятие и характеристика функций менеджмента в туризме*

Понятие функций менеджмента. Классификация функций менеджмента: информационно-аналитическая, функция планирования, организационная функция, функция координации и регулирования, функция контроля и руководства. Характеристика функций менеджмента в туризме.

*Тема 2. Понятие и характеристика принципов менеджмента в туризме*

Принципы менеджмента по Ф.Тейлору и А.Файолю. Кибернетические принципы: принцип адекватности, принцип обогащения, принцип перехода информации в знания субъекта, принцип верификации. Организационные принципы: принцип сочетания центризма и автономности, принцип законности, принцип плановости, принцип объективности, принцип основного звена, принцип оптимальности и эффективности, принцип регламентации задач и функций, принцип непрерывности. Социально- психологические принципы: сочетания единоначалия и коллегиальности, принцип создания благоприятных условий для работы, принцип распределения обязанностей, принцип постоянного повышения квалификации, принцип обеспечения творческой инициативы, принцип конкурсного назначения.

**Раздел 3. Методы менеджмента в туризме**

В результате изучения предложенных тем раздела студент должен:

- **знать**: основные методы и правила менеджмента, организационно-правовые формы туристских предприятий, принципы эффективной организации производства, административные воздействия и типы подчинения;

- **уметь**: рассчитывать стоимость туристского продукта, применять на практике методы социологического исследования: опрос, наблюдение, анкетирование, анализ, синтез, обобщение.

**Основные понятия**: цена, функции цены, социальное и психологическое планирование, поощрение, регулирование, информирование, нормирование.

*Тема 1. Понятие и классификация методов менеджмента*

Методы как система правил, приемов и подходов с целью минимизации затрат времени и ресурсов. Организации, структуры и трудовые коллективы как управляемые объекты. Критерии классификации методов менеджмента.

*Тема 2. Организационно-административные методы*

Организационная деятельность как особый вид деятельности. Основные принципы эффективной организации управления: принцип исключения, принцип приоритета. Организационные отношения. Организационно-административные методы: регламентирование, распорядительство, инструктирование. Административное воздействие и типы подчинения.

*Тема 3. Экономические и социально-психологические методы*

Планирование. Анализ. Организация хозяйственной деятельности. Цены и ценообразование. Функции цены: распределительная, стимулирующая, ориентации цены. Особенности ценообразования в туризме: факторы, принципы. Финансы. Социологические методы.Социальное и психологическое планирование. Методы поощрения, регулирования, информирования. Нормирование. Главная цель социально- психологических методов.

**Раздел 4. Производственный аспект менеджмента в туризме**

После изучения материалов теоретических и семинарских занятий, студент должен:

- **знать:** основы экономики и организации туристской деятельности, основные тенденции развития туристского бизнеса, рынок туристских услуг региона, этапы предоставления туристских услуг;

**- уметь**: составлять информационный листок и программу обслуживания туристов, пользоваться Интернет-ресурсами для подбора тура, бронирования и маркетингового анализа рынка.

**Основные понятия:** турпотоки, туродень, средняя продолжительность, материально-техническая база туризма, статьи туристских расходов, показатели финансово-экономической деятельности турфирмы.

*Тема 1. Экономические отношения в менеджменте туризма*

Экономика туризма. Организация туристской деятельности. Туристский кругооборот. Технологии, обеспечивающие развитие туризма. Основные тенденции современного туристского бизнеса.

*Тема 2. Процесс предоставления туристских услуг*

Услуги. Рынок услуг. Виды услуг в туризме. Информационно-техническое обеспечение менеджмента в туризме. Сектор туризма в интернете. Туристские интернет- проекты: порталы, он-лайн конференции, веб-витрина, внутрикорпоративные системы бронирования, туристский интернет-магазин. Интернет-технологии как маркетинговый инструмент.

*Тема 3. Экономическая эффективность менеджмента в туризме*

Экономическая эффективность как показатель хозяйствования. Экономические показатели туризма: объем туристского потока (общее число туристов, количество туродней, средняя продолжительность туристов); состояние и развитие материально- технической базы туризма (число коечных мест, число посадочных мест и т.п.), показатели финансово-экономической деятельности турфирмы, экономический анализ всех статей туристских расходов.

*Раздел 5. Социальный аспект менеджмента в туризме*

Материалы данного раздела посвящены социальным аспектам туристской деятельности. В результате изучения тем раздела студент должен:

- **знать**: социальную политику российского государства в области туризма, цели и задачи социального туризма, социальные аспекты кадрового обеспечения туристской отрасли, стили руководства;

**уметь:** находить компромиссы в профессиональной деятельности, применять нормы деловой этики в учебе и будущей практической деятельности, составлять резюме и готовиться к собеседованию при устройстве на работу.

Основные понятия: топ-менеджмент, авторитарный, демократический, либеральный стили управления, деловое общение, стратегия и тактика общения, мотивация персонала.

*Тема 1. Социальные факторы туристской деятельности*

Социальная политика государства в области туризма. Цели и задачи социального туризма. Социальный туризм как сектор туристского рынка. Основные задачи социального аспекта в менеджменте в решении проблем кадрового обеспечения отрасли.

*Тема 2. Стиль руководства турфирмой. Роль топ-менеджера на предприятии*

Эффективность руководства. Роль компромисса в деятельности менеджера. Функции топ-менеджмента. Нормы деловой этики. Стиль управления как совокупность постоянно применяемых методов руководства. Особенности авторитарного стиля. Демократический стиль и коллегиальное решение вопросов. Либеральный стиль управления в практике турфирм.

*Тема 3. Деловое общение в туризме*

Общение как форма взаимодействия людей. Формулирование цели – начало процесса общения. Этапы подготовки к деловому общению: определение стратегии и тактики общения, процесс непосредственного общения, этап передачи (получения) информации, подведение итогов беседы, принятие решений.

*Тема 4. Управление персоналом туристской фирмы*

Кадровая политика. Главные направления кадровой политики. Механизм реализации и основные разновидности кадровой политики. Принципы управления. Методы управления. Процедура найма работников. Система мотивации персонала. Особенности управления персоналом туристской фирмы.

**5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела** | **Виды учебных занятий** | **Образовательные технологии** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1  1.1  1.2  1.3  2  2.1  2.2  3  3.1  3.2  3.3  4  4.1  4.2  4.3  5  5.1  5.2  5.3 | Раздел 1. Сущность и содержание  менеджмента туризма  Основные понятия  менеджмента в туризме  Система менеджмента в  туризме  Особенности  менеджмента в туризме  Раздел 2. Функции и принципы менеджмента в  туризме  Понятие и характеристика функций менеджмента  в туризме  Понятие и характеристика принципов  менеджмента в туризме  Раздел 3. Методы менеджмента в туризме  Понятие и классификация методов  менеджмента  Организационно-  административные методы  Экономические и социально-  психологические методы  Раздел 4.  Производственный аспект менеджмента в туризме  Экономические  отношения в менеджменте туризма  Процесс  Предоставления туристских услуг  Экономическая  эффективность менеджмента в туризме  Раздел 5. Социальный аспект менеджмента в туризме  Социальные факторы туристской  деятельности  Стиль руководства турфирмой. Роль топ- менеджера на предприятии  Деловое общение в туризме  Управление персоналом | Лекция  Лекция  Лекция  Лекция  Лекция  Лекция  Лекция  Лекция  Самостоятельная работа  Лекция  Лекция  Тестирование  Семинар  Семинар  Семинар  Семинар  Семинар  Семинар  Семинар  Семинар  Семинар | Вводная лекция с использованием видеоматериалов и показа презентации  Лекция с использованием видеоматериалов и показа презентации  Лекция с использованием видеоматериалов и показа презентации  Лекция с использованием видеоматериалов и показа презентации  Лекция с использованием видеоматериалов и показа презентации  Лекция с использованием видеоматериалов и показа презентации  Лекция с использованием видеоматериалов и показа презентации  Лекция с использованием видеоматериалов и показа презентации  Лекция с использованием видеоматериалов и показа презентации  Лекция с использованием видеоматериалов и показа презентации  Тестирование  Развернутая беседа с обсуждением доклада/презентации  Развернутая беседа с обсуждением доклада/презентации  Развернутая беседа с обсуждением доклада/презентации  Развернутая беседа с обсуждением доклада/презентации  Развернутая беседа с обсуждением доклада/презентации  Развернутая беседа с обсуждением доклада/презентации  Развернутая беседа с обсуждением доклада/презентации  Развернутая беседа с обсуждением доклада/презентации  Развернутая беседа с обсуждением доклада/презентации |

***Применяемые образовательные технологии:***

1. Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на занятиях лекционного и семинарского типа) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.
2. В качестве основной формы организации учебного процесса по дисциплине «Менеджмент в туристской отрасли» в предлагаемой методике обучения выступает использование интерактивных, развивающих, проблемных, проектных) технологий обучения.
3. Теоретические занятия (занятия лекционного типа) организуются по потокам.

На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки.

1. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.
2. Изложение лекционного материала проводится, в основном, в мультимедийной форме (презентаций). Теоретический материал отличается практической направленностью.
3. Занятия семинарского типа по дисциплине «Менеджмент в туристской отрасли» проводятся с целью приобретения практических навыков применения полученных знаний в практической деятельности.
4. Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.
5. На занятиях семинарского типа по дисциплине «Менеджмент в туристской отрасли» используются следующие интерактивные формы:

* семинары обсуждения;
* презентации докладов,
* подготовка рефератов,
* тестирование,

1. Целью самостоятельной работы студентов является формирование философского мышления и сознания, способствующих социальному ориентированию в современной жизни. Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Менеджмент в туристской отрасли» обеспечивает:
   * + закрепление знаний, полученных студентами в процессе занятий лекционного и семинарского типов;
     + формирование навыков работы с периодической, научной литературой,
     + информационными ресурсами Интернет.

В процессе выполнения самостоятельной работы студент овладевает умениями и навыками написания научных работ, различных научных концепций, точек зрения.

Формы самостоятельной работы:

* Подготовка к практическому занятию.
* Подготовка к презентации,
* Подготовка к проведению семинара-конференции,
* Подготовка к обсуждению презентаций студентов,
* Подготовка к тестированию.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

**Рекомендации по организации и методике преподавания учебной дисциплины**

Поскольку дисциплина «Менеджмент в туристской отрасли» – дисциплина теоретическая, и практическая, основными методами преподавания ее являются лекции и семинары и практические занятия.

**Лекция** - метод обучения, одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала. Предшествует всем другим формам организации учебного процесса; позволяет оперативно актуализировать учебный материал курса.

**Цель лекции** - организация целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению программным материалом учебной дисциплины.

**Задачи лекции**:

• обеспечивать формирование системы знаний по учебной дисциплине;

• учить умению аргументированно излагать научный материал;

• формировать профессиональный кругозор и общую культуру;

• отражать новые, еще не получившие освещения в учебниках и учебных пособиях, знания;

• оптимизировать все другие формы организации учебного процесса с позиций новейших достижений науки, техники, туризма, культуры и искусства.

**Функции лекции**:

• информационная – изложение системы знаний;

• мотивационная – формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего специалиста;

• ориентировочная - обеспечение основы для дальнейшего усвоения учебного материала;

• воспитательная формирование сознательного отношения к процессу обучения, стремления к самостоятельной работе и всестороннему овладению специальностью, развитие интереса к учебной дисциплине, содействие активизации мышления студентов.

Виды лекций многообразны: вводные лекции; основные, излагающие систематически данную дисциплину; обзорные; заключительные; установочные; проблемные; лекции дискуссионного характера и др.

**Критерии оценки содержания лекции**:

• соответствие темы и содержания лекции тематическому плану и учебной программе курса;

• научность, соответствие современному уровню развития науки;

• точность используемой научной терминологии;

• информативность; раскрытие основных понятий темы; сочетание теоретического материала с конкретными примерами;

• реализация принципа органической связи теории с практикой, раскрытие практического значения излагаемых теоретических положений;

• реализация внутри предметных и междисциплинарных связей;

• связь с профилем подготовки студентов, их будущей специальностью;

• соотношение содержания лекции с содержанием учебника (излагается материал, которого нет в учебнике; разъясняются особо сложные вопросы; дается задание самостоятельно проработать часть материала по учебнику, пересказывается учебник и т.п.).

**Критерии оценки методики чтения лекции**:

• дидактическая обоснованность используемого вида лекции и соответствующих ему форм и методов изложения материала;

• структурированность содержания лекции: наличие плана, списка рекомендуемой литературы, вводной, основной и заключительной части лекции;

• акцентирование внимания аудитории на основных положениях и выводах лекции;

• рациональное сочетание методических приемов традиционной педагогики и новых методов обучения (проблемного, программного, контекстного, деятельностного и др.);

• логичность, доказательность и аргументированность изложения;

• ясность и доступность материала с учетом подготовленности обучаемых;

• соответствие темпов изложения возможностям его восприятия и ведения записей студентами;

• использование методов активизации мышления студентов;

• использование приемов закрепления информации (повторение, включение вопросов на проверку понимания, усвоения и т.п., подведение итогов в конце рассмотрения каждого вопроса, в конце всей лекции);

• использование записей на доске, наглядных пособий;

• использование раздаточного материала на лекции;

• использование технических средств обучения.

**Критерии оценки организации лекции**:

• соответствие лекции учебному расписанию;

• четкость начала лекции (задержка во времени, вход лектора в аудиторию, приветствие, удачность первых фраз и т.п.);

• четкость окончания лекции (конец речи, прощание со студентами, время окончания лекции по отношению к звонку);

• посещаемость лекции студентами;

• дисциплина на лекции;

• рациональное распределение времени на лекции;

• соответствие аудитории, в которой проводится лекция, современным нормам и требованиям (достаточная вместимость, возможность использования технических средств, оформление и т.п.);

• наличие необходимых средств наглядности и технических средств.

**Критерии оценки руководства работой студентов на лекции:**

• осуществление контроля за ведением студентами конспекта лекций;

• оказание студентам помощи в ведении записи лекции (акцентирование изложения материала лекции, выделение голосом, интонацией, темпом речи наиболее важной информации, использование пауз для записи таблиц, вычерчивания схем и т.п.);

• просмотр конспектов лекций студентов (до, во время, после лекции);

• использование приемов поддержания внимания и снятия усталости студентов на лекции (риторические вопросы, шутки, исторические экскурсы, рассказы из жизни замечательных людей, из опыта научно-исследовательской, творческой работы преподавателя и т.п.),

• разрешение задавать вопросы лектору (в ходе лекции или после нее);

• согласование сообщаемого на лекции материала с содержанием других видов аудиторной и самостоятельной работы студентов.

**Другим видом учебных занятий по дисциплине «Менеджмент в туристской отрасли» являются семинары.**

**Семинарское занятие** (семинар) - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических вопросов под руководством преподавателя.

Семинарское занятие органично связано со всеми другими формами организации учебного процесса, включая, прежде всего, лекции и самостоятельную работу студентов. На семинарские занятия выносятся узловые темы курса, усвоение которых определяет качество профессиональной подготовки студентов.

Особенностью семинарского занятия по дисциплине Анимация в туризме является возможность равноправного и активного участия каждого студента в обсуждении рассматриваемых вопросов.

**Цель** семинарского занятия – развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов.

**Задачи** семинарского занятия:

• закрепление, углубление и расширение знаний студентов по соответствующей учебной дисциплине;

• формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем;

• совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений;

• демонстрация студентами достигнутого уровня теоретической подготовки;

• формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

**Функции** семинарского занятия:

• познавательная;

• развивающая;

• воспитательная;

• контрольная.

**Виды семинарских занятий:**

*Семинар* – семинарское занятие, имеющее целью ознакомление студентов первого курса со спецификой самостоятельной работы в вузе, приобретение навыков работы с научной литературой. Характерным элементом работы студента в просеминаре является подготовка рефератов на определенные темы, их чтение и обсуждение с последующим заключением и оценкой руководителя,

*Собственно семинар* – семинарское занятие, тематически прочно связанное с учебной программой курса и имеющее целью углубленное изучение его отдельных, наиболее важных тем.

*Спецсеминар* – семинарское занятие исследовательского типа с независимой от лекционного курса тематикой, целью которого является углубленное изучение отдельной проблемы, проводится под руководством специалиста в данной области. Проводится на выездных и экскурсионных занятиях.

**Формы** **проведения семинарских занятий:**

• развернутая беседа на основании плана;

• устный опрос студентов по вопросам плана семинара;

• прослушивание и обсуждение докладов (рефератов) студентов;

• обсуждение письменных рефератов, заранее подготовленных отдельными студентами и затем до семинара прочитанных всей группой;

• семинар-дискуссия;

• решение задач на самостоятельность мышления;

• семинар по материалам исследования, проведенного студентами под руководством преподавателя;

• смешанная форма, с элементами различных форм проведения.

**Выбор вида и формы** проведения семинарского занятия определяется спецификой учебной дисциплины, содержанием темы, профилем и уровнем подготовки студентов, характером рекомендованной литературы; призван способствовать обеспечению наиболее полного раскрытия содержания обсуждаемой темы, достижению наибольшей активности студентов.

**Элементы семинарского занятия.**

К типичным структурным элементам семинарского занятия относятся: вступительное слово преподавателя, основная часть, заключительное слово преподавателя. Вступительное слово преподавателя кратко характеризует место темы семинарского занятия в изучаемом курсе, цели и задачи занятия; мобилизует, организует и активизирует внимание студентов. Основная часть состоит из выступлений студентов и их обсуждения. Заключительное слово преподавателя распространяется как на отдельные вопросы, так и семинарское занятие в целом; содержит выводы и оценку деятельности студентов, установку на следующее семинарское занятие.

**Критерии оценки содержания семинарского занятия:**

• соответствие тематическому плану и учебной программе курса;

• качество плана семинарского занятия (полный, детальный, перегруженный и т.п.);

• отчетливость постановки цели семинарского занятия;

• обсуждение дискуссионных вопросов;

• рассмотрение обсуждаемых вопросов с позиций современных достижений науки, техники, культуры и искусства;

• раскрытие органического единства теории и практики;

• профессиональная направленность семинарского занятия, связь обсуждаемого материала с профилем подготовки студентов, их будущей специальностью;

• соотношение семинарского занятия с содержанием учебника (рассматривается материал, которого нет в учебнике; материал, изложенный частично; материал, изложенный полностью и т.п.);

• реализация в содержании семинарского занятия внутри и междисциплинарных связей.

**Критерии оценки методики проведения семинарского занятия:**

• дидактическая обоснованность и правильность выбора используемой формы проведения семинара;

• логическая последовательность построения семинара;

• использование методов активизации мышления студентов;

• использование приемов закрепления полученной информации;

• использование эффективных методов контроля за ходом и результатами выполнения студентами заданий семинарского занятия;

• использование технических средств обучения и наглядных пособий;

**Критерии оценки организации семинарских занятий:**

• соответствие семинарского занятия учебному расписанию;

• соответствие продолжительности (количества часов) семинарского занятия тематическому плану и учебной программе;

• наличие плана семинарского занятия;

• четкость начала семинарского занятия (задержка во времени, вход преподавателя в аудиторию и т.п.),

• четкость окончания семинара (завершение семинара, время окончания, соблюдение установленной продолжительности занятия семинара по отношению к звонку и т.п.);

• посещаемость семинара студентами;

• дисциплина на семинарском занятии;

• подготовка студентов к семинарскому занятию;

• рациональность распределения времени на семинарском занятии;

• наличие необходимого количества сборников планов семинарских занятий и других учебных изданий, обеспечивающих самостоятельную работу студентов при подготовке к семинару;

• соответствие аудитории, в которой проводится семинарское занятие, существующим нормам и требованиям (достаточная вместимость, возможность использования технических средств, оформление и т.п.);

• наличие необходимых средств наглядности и технических средств.

**Критерии оценки руководства работой студентов на семинарском занятии:**

• осуществление контроля за подготовкой студентами конспектов, таблиц, схем и др. материалов, отражающих результаты самостоятельной работы с литературой до семинара и в ходе его проведения;

• мобилизация , организация и активизация деятельности студентов в ходе вступительного слова;

• побуждение студентов к высказыванию, выступлению, анализ выступлений и замечаний, сделанных по ходу семинарского занятия;

• подведение итогов, корректировка недостатков, оценка работы студентов, советы по улучшению подготовки студентов, ответы на вопросы студентов в ходе заключительного слова;

• согласование рассматриваемого на семинарском занятии материала с содержанием других видов аудиторной и самостоятельной работы студентов;

• управление группой: способность устанавливать контакт со студентами (преподаватель взаимодействует со всеми студентами, опирается в работе на нескольких студентов, оставляя пассивными других, и т.п.);

• постановка задания к следующему семинарскому занятию.

**Критерии оценки педагогических данных преподавателя:**

• знание предмета;

• убежденность;

• стиль проведения семинара (оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией, монотонный, рутинный);

• характер выступления преподавателя в ходе семинара (убедительность, неубедительность, конструктивность, степень обобщения материала и т.п.);

• умение вызвать и поддержать дискуссию;

• культура речи, дикция;

• внешний вид;

• отношение преподавателя к студентам (внимательное, в меру требовательное, равнодушное и т.п.);

• отношение студентов к преподавателю (уважительное, ироническое, равнодушное и т.п.).

**Критерии оценки результативности семинарских занятий:**

• степень реализации плана семинарского занятия (полная, частичная);

• степень полноты и детальности рассмотрения основных вопросов в ходе семинарского занятия;

• степень реализации умений студентов рассуждать, дискутировать, убеждать, отстаивать свои взгляды;

• степень сформированности у студентов приемов и методов самостоятельной работы с литературой;

• информационно-познавательная ценность семинарского занятия;

• воспитательное воздействие семинарского занятия.

**6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

По дисциплине предусмотрена оценка контрольных мероприятий по текущему контролю (см. таблицу раздела 6). Данные контрольные мероприятия оцениваются в системе баллов (по 5–ти – балльной шкале) (критерии оценки и балльные шкалы см. в Фонде оценочных средств по дисциплине). При неисполнении или неудовлетворительном исполнении обучающимися контрольных мероприятий и неликвидации ими своевременно задолженностей по текущей аттестации дисциплины, преподаватель, принимающий промежуточную аттестацию (итоговую по дисциплине) вправе проверить уровень освоенных компетенций вопросами и заданиями по курсу дисциплины сверх задания билета.

Программой дисциплины в целях проверки прочности усвоения материала предусматривается проведение различных форм контроля:

Формы контроля для текущей аттестации студентов по дисциплине «Менеджмент в туристской отрасли» различные, и определяют степень усвоения студентами каждого раздела (темы в целом):

1.текущая аттестация проводится в форме устного опроса, оценки доклада с презентацией и его обсуждения

2. используются для контроля ситуационные задачи;

3.осуществляется подготовка рефератов;

4. проводятся мини конференции с защитой презентаций и т.д.

6.1. ***Система оценивания***

| Формируемая компетенция (или ее часть) | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Форма контроля | Оценка |
| --- | --- | --- | --- |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Раздел 1.  Сущность и содержание  менеджмента туризма | Анализ информации по теме |  |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 1.1  Основные понятия  менеджмента в туризме | Анализ информации по теме, опрос | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 1.2  Система менеджмента в  туризме | Анализ информации по теме , доклад-презентация | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 1.3  Особенности  менеджмента в туризме | Анализ информации по теме, доклад-презентация | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Раздел 2.  Функции и принципы менеджмента в  туризме | Тестирование | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 2.1  Понятие и характеристика функций менеджмента  в туризме | Анализ информации по теме, опрос | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 2.2  Понятие и характеристика принципов  менеджмента в туризме | Анализ информации по теме | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Раздел 3.  Методы менеджмента в туризме | Анализ информации по теме, контрольная работа | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 3.1  Понятие и классификация методов  менеджмента | Анализ информации по теме, доклад-презентация | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 3.2  Организационно-  административные методы | Анализ информации по теме | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 3.3  Экономические и социально-  психологические методы | Анализ информации по теме, опрос | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Раздел 4.  Производственный аспект менеджмента в туризме | Анализ информации по теме, контрольная работа | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 4.1  Экономические  отношения в менеджменте туризма | Анализ информации по теме, доклад-презентация | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 4.2  Процесс  Предоставления туристских услуг | Анализ информации по теме | зачтено/не зачтено  зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 4.3  Экономическая  эффективность менеджмента в туризме | Анализ информации по теме, тренинг | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Раздел 5.  Социальный аспект менеджмента в туризме | Анализ информации по теме, опрос | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 5.1  Социальные факторы туристской  деятельности | Анализ информации по теме, доклад-презентация | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 5.2  Стиль руководства турфирмой. Роль топ- менеджера на предприятии | Анализ информации по теме | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 5.3  Деловое общение в туризме | Анализ информации по теме, опрос | зачтено/не зачтено |
| УК-10  Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.  ПК – 4  Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме. | Тема 5.4  Управление персоналом | Анализ информации по теме | зачтено/не зачтено |
| Форма аттестации – зачет с оценкой |  | Зачет с оценкой | зачтено/не зачтено  отлично/хорошо/  удовлетворительно/  неудовлетворительно |

***6.2. Критерии оценки результатов по дисциплине***

| Оценка по  дисциплине | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине |
| --- | --- |
| «отлично»/«зачтено (отлично)»/«зачтено» | Выставляется обучающемуся, если компетенция(ии), закрепленная за дисциплиной, сформирована (по индикаторам/ результатам обучения в формате знать-уметь-владеть) в полном объеме на уровне «высокий», и обучающийся демонстрирует как результат обучения следующие знания, умения и навыки: обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, продемонстрировал это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.  Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет сочетать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.  Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.  Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. |
| «хорошо»/  «зачтено (хорошо)»/  «зачтено» | Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.  Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.  Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.  Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «хороший*».* |
| «удовлетворительно»/«зачтено (удовлетворительно)»/«зачтено» | Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.  Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.  Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.  Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.  Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «достаточный*».* |
| «неудовлетворительно»/не зачтено | Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.  Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.  Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.  Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.  Компетенции на уровне «достаточный*»*, закреплённые за дисциплиной, не сформированы. |

**6.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы включают:

**Тест**

1. Цель — это:

а) модель необходимого будущего состояния такого объекта, в движении которого имеет место феномен управления;

б) будущее состояние фирмы;

в) модель прошлого состояния субъекта;

г) модель будущего движения компании.

2. Перечислите основные функции процесса управления:

а) планирование, организация персонала, регулирование производства;

б) целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;

в) сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;

г) целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.

3. Определите понятие «простейшие отношения управления»:

а) отношения управления связывают не менее трех человек, из которых один является управляющим, а другие управляемыми. Отношение управления включает в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношения власти, носителем который выступает управляющий, а с другой — отношения подчинения, носителями которых выступают управляемые;

б) простейшие отношения управления связывают двух человек, из которых один является управляющим, а другой — управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение подчинения, носителем которого выступает управляемый;

в) простейшие отношения управления связывают не менее двух человек, из которых один является управляющим, а другой управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение собственности на средства производства, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение присвоения, носителем которого выступает управляемый;

г) отношения управления связывают двух и более человек, из которых один является начальником, а другие — подчиненными. Отношения управления включают в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает начальник, а с другой — отношения присвоения средств производства, носителями которых выступают подчиненные.

4. Организация — это:

а) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений собственности;

б) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений, главными среди которых выступают отношения управления;

в) социальная структура, в которой люди связаны отношениями сотрудничества;

г) социальная структура, осуществляющая процесс производства.

5. Менеджмент представляет собой:

а) управление технологическими процессами;

б) деятельность управленческого персонала;

в) процесс управления организациями;

г) вид деятельности персонала компании.

6. Основателем школы научного управления был:

а) Э. Мэйо;

б) Д. Макгрегор;

в) А. Маслоу;

г) У. Тейлор.

7. К сфере сервиса и туризма относят:

а) отрасли, осуществляющие производство услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;

б) производство услуг в домашних хозяйствах;

в) медицинское обслуживание в государственных медицинских учреждениях;

г) производство продуктов питания.

8. Франчайзинговое объединение основано:

а) на договорных отношениях по продаже бренда известной компании, позволяет обеспечить горизонтальную интеграцию компаний одной отрасли;

б) на объединении компаний посредством обмена акциями;

в) на договорных отношениях, представляет собой форму вертикальной интеграции участников последовательных стадий производственных процессов;

г) на объединении предприятий в рамках одной компании в форме вертикальной интеграции.

9. Главным в стратегическом управлении является то, что оно:

а) ориентируется не на производство продукта, а на удовлетворение потребностей покупателей производимой продукции;

б) основано на долгосрочном планировании;

в) исходит из необходимости точно устанавливать цели деятельности компании;

г) основано на учете интересов работников компании.

10. Условия конкуренции в сфере сервиса и туризма:

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

б) определяются относительно невысокими барьерами вхождения на рынок;

в) определяются относительно длительным жизненным циклом продукта;

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

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

а) потребности самовыражения;

б) потребности принадлежности и причастности;

в) физиологические потребности;

г) потребности безопасности.

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

а) потребности самовыражения;

б) потребности принадлежности и причастности;

в) физиологические потребности;

г) потребности безопасности.

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

а) характеризуется однотипностью и является стандартным;

б) выступает в форме услуги и ориентирован на удовлетворение индивидуальных потребностей;

в) по преимуществу имеет материальную форму длительно хранящегося продукта;

г) производится значительными массами как однотипный стандартный продукт.

14. Масштаб управляемости является наиболее узким:

а) в ресторанном бизнесе;

б) в химической промышленности;

в) в металлургии;

г) в дорожном строительстве.

15. Линейные связи внутри компании устанавливаются:

а) между руководителями одного уровня;

б) между работниками различных подразделений;

в) между работниками одного и того же подразделения;

г) между начальником и подчиненным.

16. Миссия организации выражает собой:

а) прогноз будущего состояния внутренней среды организации;

б) краткосрочные цели организации;

в) предназначение, смысл существования организации;

г) потребности наемных работников компании.

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

а) межличностный конфликт;

б) внутригрупповой конфликт;

в) внутриличностный конфликт;

г) межгрупповой конфликт.

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

а) органический тип организации;

б) механистический тип организации;

в) одномерные учения об управлении;

г) синтетические учения об управлении.

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

а) основанных на системе единства подчинения;

б) основанных на системе двойного подчинения;

в) основанных на системе множественного подчинения;

г) основанных на матричных системах управления.

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

а) принадлежности и причастности;

б) самовыражения;

в) физиологические и безопасности;

г) признания и самовыражения.

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

а) ситуационный подход;

б) системный подход;

в) процессный подход;

г) иные подходы.

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

а) школы научного управления;

б) школы человеческих отношений;

в) школы науки о поведении (бихевиористские учения);

г) школы количественных методов управления.

23. Школа количественных методов основывалась:

а) на количественном измерении и оптимизации функций производственного работника;

б) на измерении времени, затрачиваемого на отдельные операции работником;

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

г) на оптимизации поставок сырья и материалов в компанию.

24. Процессный подход в построении системы управления основывается:

а) на концентрировании внимания менеджеров на ситуации во внутренней и внешней среде компании;

б) на процессах, протекающих в системе управления, функциях управления;

в) на технологических производственных процессах, протекающих в компании;

г) на процессах, протекающих во внешней среде компании.

25. Представления о специфике менеджмента в компаниях сервиса и туризма появились:

а) ранее, чем в промышленных компаниях;

б) в 1930-е гг.;

в) в середине XX в.;

г) в 1980-е гг.

26. Специфика менеджмента в компаниях сервиса и туризма обусловлена:

а) уровнем подготовки персонала;

б) длительными сроками хранения продукта;

в) особенностями производимого продукта;

г) значительным объемом основных фондов компаний.

27. Компании в сфере сервиса и туризма характеризуются:

а) относительно небольшими размерами;

б) широким масштабом управляемости;

в) высокой степенью автоматизации производственных процессов;

г) концентрацией производства на одной производственной площадке.

28. Увеличение масштабов деятельности компаниями сервиса и туризма достигается посредством:

а) концентрации производства в рамках одного предприятия;

б) узкой специализации на производстве отдельного продукта;

в) формирования объединений предприятий на основе горизонтальной интеграции;

г) повышения уровня автоматизации и механизации производственных процессов.

29. Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе:

а) обмена акциями;

б) привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов;

в) продажи акций с небольшими номиналами;

г) франчайзинга.

30. Крупнейшую в мире гостиничную сеть имеет компания:

а) Marriott International',

б) Best Western International',

в) Holiday Inn Worldwide', r) ITT Sheraton Corp.

31. Одним из методов уклонения от риска является:

а) страхование риска;

б) создание резервов;

в) диверсификация деловых партнеров;

г) попытка избегать новых непроверенных видов продукта.

32. К методам компенсации рисков в сервисе и туризме относится:

а) создание венчурных компаний, в которых опробуются новые проекты;

б) избегание найма новых работников;

в) диверсификация техники и технологий;

г) страхование рисков.

33. Для туристических компаний более характерны риски:

а) обусловленные изменениями экологии и природными катаклизмами в стране прибытия;

б) обусловленные изменениями технологии производства в туристической отрасли;

в) вызванные изменением режима налогообложения;

г) обусловленные инфляционными явлениями в российской экономике.

34. Фактором, определяющим особенности управления персоналом в компаниях сервиса и туризма, является:

а) относительно высокий уровень квалификации персонала;

б) относительно высокая доля женщин в составе наемного персонала, желающих работать неполный рабочий день;

в) равномерно высокая интенсивность труда в продолжение всего рабочего дня;

г) высокая степень специализации на определенных производственных функциях.

35. Наиболее важной для компании сервиса и туризма является оценка качества работы служащего со стороны:

а) непосредственного руководителя;

б) руководства подразделения, в котором занят работник;

в) клиента компании;

г) самооценка работника.

36. Система мотивации труда служащих компании сервиса и туризма строится на основе:

а) выявления потребностей работников;

б) совершенствования системы оплаты персонала;

в) ведения переговоров администрации с коллективом работников по улучшению условий труда;

г) ежегодного заключения коллективного договора.

37. Стимулами, побуждающими человека к труду, являются:

а) увеличение размеров заработной платы;

б) улучшение условий труда;

в) улучшение отношений между начальниками и подчиненными в компании;

г) внешние воздействия на человека (работника).

38. Группы потребностей в форме иерархии расположил:

а) К. Альдерфер;

б) А. Маслоу;

в) Д. МакКлелланд;

г) Ф. Герцбсрг.

39. Теорию двух факторов разработал:

а) Э. Мэйо;

б) Ф. Герцберг;

в) А. Маслоу;

г) У. Тейлор.

40. Особенности производства и потребления услуг в сфере сервиса и туризма предопределяют специфику воздействия конфликтов на предлагаемый данной сферой продукт:

а) качество услуг в сторону их понижения;

б) объемы производства;

в) технологию производства услуги;

г) объем получаемой компанией прибыли.

41. К структурным методам управления конфликтами могут быть отнесены:

а) попытка руководителя решить конфликт без учета интересов одной из сторон;

б) принятие уступок в своих исходных позициях каждой из сторон конфликта;

в) внесение изменений в составе подразделений и системе их взаимодействия;

г) попытки игнорировать наличие конфликта.

42. Горизонтальное разделение труда в компании обусловлено:

а) наличием подразделений, осуществляющих технологические операции по стадиям производства;

б) рыночным обменом различных компаний, осуществляющих технологические операции по стадиям производства;

в) регулированием деятельности компаний со стороны государственных органов власти;

г) наличием различных уровней управления в иерархической структуре.

43. Главной причиной выделения подразделений в рамках одной компании в сфере сервиса и туризма является:

а) различие технологических процессов, осуществляемых отдельными работниками;

б) специализация менеджеров на выполнении определенных функций управления;

в) территориальное разделение работников на разных производственных площадках;

г) определенный масштаб управляемости при выполнении работниками конкретных производственных функций.

44. Количество работников, занятых в компании сервиса и туризма, непосредственно определяется:

а) сложностью производственных процессов, осуществляемых компанией;

б) уровнем квалификации работников в компании;

в) организационной структурой, принятой в компании;

г) оптимальными значениями показателя масштаба управляемости и числом уровней управления.

45. Для компаний в сфере сервиса и туризма характерным является:

а) относительно узкий масштаб управляемости;

б) большое число уровней управления;

в) широкий масштаб управляемости;

г) широкий масштаб управляемости и большое количество уровней управления.

46. Для компаний более характерна департаментизация:

а) матричная;

б) функциональная;

в) по продукту и потребителю;

г) линейная.

47. Главной формой связей в иерархических организационных структурах между линейными подразделениями являются:

а) неформальные связи;

б) горизонтальные связи;

в) косвенные связи;

г) вертикальные связи.

48. Коммуникационным стилем называют:

а) способы шифрования передаваемых сообщений;

б) принятые в организации формы индивидуального поведения в процессах обмена информацией;

в) способы обозначения субъекта в сообщении;

г) последовательность расположения различных видов информации в сообщениях.

49. Вертикальные связи возникают:

а) между руководителями одного уровня управления;

б) между функциональными и производственными подразделениями;

в) между начальником и подчиненными;

г) между технологически не связанными производственными подразделениями.

50. Первой стадией процесса принятия решения является:

а) осознание проблемы и признание необходимости каких-либо действий;

б) описание проблемы, создание модели нежелательного состояния организации;

в) разработка проекта действий для решения проблемы;

г) оценивание предлагаемых проектов решений.

**Тематика практических занятий**

1. Составить таблицу проблем туристского рынка и определить пути их решения; 2.Определите проблемы развития внутреннего туризма.

3.Дайте характеристику основных социальных проблем общества и туризма. 4.Что такое пассивный и активный туризм?

5. Расскажите о влиянии туризма на воспитание подрастающего поколения.

6. Какие меры для решения проблем развития внутреннего туризма вы можете предложить?

7. Разработать схему управления туриндустрией в РФ;

8. Дайте характеристику основным нормативным документам в области туризма. 9.Определите направления государственной политики в области туризма.

10.Охарактеризуйте деятельность «Центрального совета по туризму и отдыху». 11.Назовите основные общественные организации в сфере туризма и дайте

характеристику их деятельности.

**Вопросы для проведения Тренинга 1.**

1. Провести анализ состояния рынка РФ по рекламным материалам.

2. Дайте определение функциям менеджмента в туризме.

3. Охарактеризуйте главные принципы рыночной экономики.

4. Дайте характеристику параметров сегментации потребителя услуг.

5. Назовите факторы, влияющие на развитие туризма на рынке.

6. Перечислите виды туризма в соответствии с различными классификационными признаками.

**Тематика контрольных работ 1.**

1. Периодизация развития менеджмента в туризме.

2. Туристско-рекреационные ресурсы дестинации.

3. Экономическая эффективность менеджмента туризма.

4. Стандарты туристского обслуживания.

5. Современное состояние и развитие внутреннего туризма.

6. Приоритетные направления развития туризма в РФ. Региональный аспект.

7. Организация туризма в странах Азии и Африки.

8. Основные международные туристские организации.

**Тематика контрольных работ 2.**

1. Национальные ассоциации туристских агентств.

2. Международное сотрудничество в сфере туризма.

3. Методы менеджмента в туризме.

4. Организация приёма иностранных туристов в России.

5. Роль человеческого фактора в индустрии туризма.

6. Правовое обеспечение туристской деятельности в России.

7. Охарактеризуйте социально-экономическую сущность туризма.

8. Охарактеризуйте особенности развития отечественного туризма в XX веке.

**Темы рефератов по курсу**

1. Социально-экономическая сущность международного туризма.

2. Социальный туризм в России и за рубежом.

3. Государственное регулирование туристской деятельности в России и за рубежом.

4. Предпосылки развития внутреннего и въездного туризма в РФ (региональный аспект).

5. Организация и методы статистического учёта в туризме.

6. Общественное регулирование международной туристской деятельности.

7. Международный туризм как индустрия.

8. Международное сотрудничество в сфере туризма.

9. Ресурсы и инфраструктура туризма.

10. Туристские объекты и комплексы.

11. Туристские учреждения Тюмени.

12. Пространственная организация туризма.

13. Туристские маршруты и их типы (на примере Тюменской области).

14. Туристские центры и дестинации.

15. Туристские регионы и зоны.

16. Международный туристский рынок: тенденции развития.

17. Дифференциация и факторы развития туристского рынка России.

18. Факторы развития международного туризма.

19. Понятия, цели и функции туризма.

20. Классификация, виды и функции туризма.

**Темы для написания эссе**

1. Турист как субъект туризма.

2. Международный туризм в России.

3. Туристский продукт как пакет благ, и как набор услуг.

4. Технологии обслуживания в туризме.

5. Функции и принципы менеджмента в туризме.

6. Методы менеджмента в туризме.

7. Организация приёма иностранных туристов в России.

8. Основы ценообразования в туризме.

9. Правовое обеспечение туристской деятельности в России.

10. Роль человеческого фактора в индустрии туризма.

**Вопросы для подготовки к итоговому контролю знаний – зачету**

1. Дайте определение понятия «Менеджмент туризма».

2. Выделите особенности менеджмента туризма.

3. Охарактеризуйте особенности туристской услуги.

4. Охарактеризуйте роль международного туризма в современном мире.

5. Выделите особенности турпродукта.

6. Перечислите важнейшие факторы туристского спроса.

7. Какие социальные факторы влияют на развитие туризма в России.

8. Охарактеризуйте социально-экономическую сущность туризма.

9. Перечислите предпосылки возникновения менеджмента туризма.

10. Выделите периоды развития менеджмента туризма.

11. Охарактеризуйте особенности развития отечественного туризма в XX веке.

12. Охарактеризуйте современный этап развития международного туризма.

13. Выделите факторы туристской мотивации.

14. Опишите коммуникативные барьеры в туризме.

15. Перечислите основные виды туризма.

16. Опишите основные типы туристов.

17. Дайте определение и охарактеризуйте туристское предложение.

18. Опишите субъекты туристского рынка.

19. Опишите жизненный цикл туристского продукта.

20. Охарактеризуйте понятие «туристский регион».

21. Охарактеризуйте понятие «туристская организация» и «туристское предприятие».

22. Дайте определение понятию «туристский маршрут» и перечислите виды маршрутов.

23. Выделите основные функции менеджмента туризма.

24. Опишите основные принципы менеджмента туризма.

25. Опишите основные методы менеджмента туризма.

26. Охарактеризуйте принципы устойчивости системы управления туризмом.

27. На какие объекты воздействуют методы менеджмента в туризме?

28. Дайте определение среды организации.

29. Выделите факторы внутренней и внешней среды туристской организации.

30. Охарактеризуйте внешнюю среду туристской организации.

31. Охарактеризуйте внутреннюю среду организации в туризме.

32. Охарактеризуйте факторы прямого и косвенного воздействия.

33. Дайте определение организационной структуры управления.

34. Опишите процесс разделения труда в туристской организации.

35. Перечислите основные типы управления в туризме.

36. Опишите основные требования к организационной структуре управления туристской организацией.

37. Охарактеризуйте современные туристские технологии.

38. Опишите информационную составляющую процесса предоставления туристских услуг.

39. Охарактеризуйте основные подходы к определению эффективности в менеджменте.

40. Охарактеризуйте основные профессиональные требования к сотрудникам турфирм.

41. Опишите наиболее эффективные стили управления в туризме.

42. Опишите методики развития персонала в туризме.

43. Какие методы мотивации применяются при работе с персоналом в туристской фирме.

44. Перечислите основные направления кадровой политики туристской организации.

45. Дайте определение качества туристского обслуживания.

46. В чём основные проблемы получения качественной туристской услуги?

47. Опишите основные правила и условия организации эффективного сервиса на туристском предприятии.

48. Перечислите основные стандарты туристского обслуживания.

49. Назовите виды управленческих решений.

50. В чём особенности управленческих решений в туризме.

51. Назовите основные методы принятия управленческих решений.

52. Назовите основные элементы управленческих решений.

53. Перечислите основные типы конфликтов в организации.

54. Роль руководителя предприятия в разрешении конфликтов.

55. Какие методы управления конфликтами применяются в организации.

56. Какие модели управления туризмом применяются за рубежом?

57. Что положительного из зарубежного опыта можно использовать в российском туризме?

58. Каковы современные тенденции развития туризма в России?

**7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

***7.1. Список литературы и источников***

***Основная литература***

1. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472711 (дата обращения: 21.12.2021).

3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 247 с.

4. Остроумов, О. В. Туризм. Продвижение российского турпродукта: возможности и реальность : учебно-методическое пособие / О. В. Остроумов ; под. ред. Ю. С. Путрика. — Москва : Финансы и Статистика, 2021. — 128 с.

5. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 284 с.

6. Федорова, Т. А. Управление рисками и страхование в туризме : монография / Т. А. Федорова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2020. — 192 с.

***Дополнительная литература***

1. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.

2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 293 с.

3. Дурович, А. П. Реклама в туризме : учебное пособие / А. П. Дурович. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 158 с.

4. Лысакова, Л. А. Tourismus. Туризм : учебное пособие / Л. А. Лысакова, Е. М. Карпова, Е. Н. Лесная. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 145 с.

5. Лысикова, О. В. Операционный менеджмент туризма : учебное пособие / О. В. Лысикова, А. В. Фоменко. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 96 с.

6. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.

7. Панова, А. В. Статистика туризма : учебное пособие / А.В. Панова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 248 с.

**Современные профессиональные базы данных и ресурсы информационно-коммуникационной сети Интернет**

1. Новостной портал: http://[www.msn.com](http://www.msn.com/)
2. Сайт всемирной туристической организации: http://[www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org/)
3. Портал для любителей путешествий: http://[www.travelwind.ru](http://www.travelwind.ru/)
4. Все о туризме и путешествиях: http://[www.travel.ru](http://www.travel.ru/)
5. Туристический портал: http://[glonasstravel.com](http://yandex.ru/clck/jsredir?bu=1km9&from=yandex.ru%3Bsearch%2F%3Bweb%3B%3B&text=&etext=2002.Rh0zk-x225ue2OK4Nm9FE4dgrz95sICl2KtFZecKHTfSrTNLlK8WDrqzTY6uDb70-MCcBSE7RdLnjr5cjuqX7XwTLbtKOMDGgkmoIAf9wX8.c9cb9d6a6275daf4314b467d6356589dd73c5b17&uuid=&state=PEtFfuTeVD4jaxywoSUvtB2i7c0_vxGd2E9eR729KuIQGpPxcKWQSHSdfi63Is_-FTQakDLX4Cmc-B9SGBtn3LgBdOC4dBCg&&cst=AiuY0DBWFJ5Hyx_fyvalFENlrep2QKo9MeLBEQDMn5MP6D7qCuGAroJHAO547wyRnXVvyMbQ5hCeu8jxMu_F8GYRjrR6vkwoUwdu3wrDTCXC2IP0iBMe7Ir3iRzLboJJCJEMkgYqA-nMX5jMvg7q081iSHr9HxC2s3wrHdeE-R2dbPW8ZvkaDVX-nXRszyqfu_FDW1tX-AuFA_4r1dfs3ttSF0NrEoy7ju6aC-L7r-ZECICmhL4zRN3_l7hDolWqGjsEykpGhAFaFDq4UZy13DlP3NxuYaVydPqxpmbuuMSFLAEgFP4AwZwmLb-Q9Yu2uh00sEy9bIS48GrrOhMR4GA3YCrgqZZtt0Z5tr-i4mFyoZwtIo5ivqY5nC3AaZfV14vk5SgEGCQzrLfogHbf3EhzF52c7PbecS0ARlW_EHh67nYzIS3LPRdrGXbRjVFxqvK0SXhn1gAbPSdIyQxGT0Y4fY17uo6TkuNlKuQIh4B3zu7p8MHCwo5QTWE9aldqCoVgL-176mXqg_67L3SjxALiYrTKi7PoHP6pR3DER1xGw80ppqbVEEXfu_zahMyvAouePgxHsUeZtoEiWZH98hWzIGFOuioP7auj9OX2wTzmJPksNpFCkwua8zcshIQG&data=UlNrNmk5WktYejY4cHFySjRXSWhXRDRIUDJCaFdiNUluN2RaTGp1V1BTT1ZjM3ZjdzlDelh6WlRRWmFXYjNNendDUmFFbVY5cTNKYm9KOTZraE9hTk9QMDZPLWxiXzh3OEhNWW92cTBULWMs&sign=8d761bfee640eb14fc41aff7d9987aa3&keyno=0&b64e=2&ref=orjY4mGPRjk5boDnW0uvlrrd71vZw9kpqzYZyvEXBPVFvdU04O-EittmPW5BWI5lg-6WRs7d-9R5xFsFP9mmh9TbdYUU7IAYtZoUcYEYDvxcs54yTm1eq7C9ZPszHdGkl4MX19GdQZeMCN9AIqQbNEvMnJQ3aHunQ8-6kJqM3MCJLRj07RIM1dYkYoHbdYaC_blMXjIESR3RoATmWjASHXxTXjN5pJ-wo_jzalzAImzFnM5wpnv4BE6kqpL5rY6WWtxi86L-5fe_CzpiAIz2zkKAVJUcM_RRtZqd6xnNTEUN_MdqPB0sVj4JNmY3t5Besn8MAU1jApM,&l10n=ru&rp=1&cts=1544792974170&mc=5.705943548507278&hdtime=100992)
6. На портале рассмотрены методы организации рекламной деятельности на предприятиях культурного сервиса и туризма. [www.filmo.ru;](http://www.filmo.ru;)
7. рассматриваются вопросы по развитию туризма в РФ [www.orient-tour.ru](http://www.orient-tour.ru) , [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) , [www.tourbus.ru](http://www.tourbus.ru)

**Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и список этих ресурсов:**

1. Министерство образования и науки Российской Федерации: http://минобрнауки.рф/

2. Министерство культуры РФ https://www.mkrf.ru/

3. Департамент культуры г. Москвы http://kultura.mos.ru/

4. Портал ФГОС ВО http://fgosvo.ru/

5. Реестр профессиональных стандартов: http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiyinformatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestrprofessionalnykh-standartov/reestr-professionalnykhstandartov/

9. Консультант плюс. https://www.Consultant.ru/

10. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: http://elibrary.ru/

11. Электронно-библиотечная система «Лань»: http://e.lanbook.com/

12. Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

***7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».***

Доступ в ЭБС:

- ЛАНЬ Договор с ООО «Издательство Лань» Режим доступа www.e.lanbook.com Неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

- ЭБС ЮРАЙТ, Режим доступа www.biblio-online.ru Неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

- ООО НЭБ Режим доступа www.eLIBRARY.ru Неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

**8.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Самостоятельная работа студентов – это их деятельность как на занятиях, так и во время подготовки к занятиям дома. Самостоятельная работа должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать учащихся на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа предусматривает более глубокое изучение и усвоение материала курса, формирование навыков исследовательской работы путем:

- конспектирования первоисточников и другой учебной и научной литературы;

- проработки учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовки докладов;

- поиска и обзора научных публикаций и электронных источников информации;

- выполнения контрольных работ;

- написания рефератов (эссе);

- работы с тестами и вопросами для самопроверки;

-участия в научных конференциях и подготовкой компьютерных презентаций по историческим проблемам.

**Как написать реферат**

Реферат – это краткое изложение в письменном виде или в устной форме содержания важной научной работы или нескольких работ по какой-либо теме. Тематика реферата определяется преподавателем. Если реферат передает содержание одной какой-то монографии, то учащийся стремится раскрыть суть проблемы или проблем реферируемой работы. Если точек зрения несколько – то их нужно рассмотреть последовательно. Обычно вся работа по написанию реферата разбивается на этапы. Вот примерная разбивка на этапы:

1) выбор темы реферата;

2) поиск литературных или электронных источников по выбранной теме;

3) чтение и обработка собранной информации;

4) составление плана реферата;

5) написание реферата;

6) защита основных его положений, выступление с докладом по теме реферата.

Реферат должен иметь следующую структуру:

1) титульный лист;

2) оглавление или содержание;

3) введение;

4) основной текст;

5) главы, разделы или параграфы;

6) список использованной литературы или сайтов, электронных ресурсов.

Тема реферата по истории должна быть актуальна и интересна для самого автора.

Основная часть реферата составляется из разделов выбранного по теме материала. Вообще, в работе по написанию реферата присутствует два творческих момента:

1)ПОИСК необходимой информации в литературе или Интернете;

2)компоновка основной части идет по строгой схеме, определить ее СТРУКТУРУ – важнейшая задача пишущего реферат.

Итак: ПОИСК и СТРУКТУРА реферата требуют от учащегося творческого напряжения сил. В заключении реферата формируются выводы, которые позволяют судить о том, что цель, поставленная в введении, достигнута. В заключение автор высказывает и свое личное мнение.

В обобщенном виде в процессе написания реферата студенты должны соблюдать следующие требования:

1. Тема выбирается одна и регистрируется у учителя.

2. Объем реферата 15-20 страниц на листах формата А4 без титульного листа, списка использованной литературы и приложений в виде фотографий, схем и карт. Компьютерный набор.

3. Работа должна иметь четкую структуру: введение, основная часть (2-3 параграфа), заключение и список использованной литературы.

4. При написании работы используются информационные источники Интернета и электронные ресурсы,

5. книгам, которых нет ни в пермских библиотеках, ни в электронных ресурсах.

6. Список использованной литературы занимает 5-6 названий работ по минимуму и 15-20 по максимуму.

7. В заключении подводятся итоги всей работы. Там не должны приводиться факты, о которых не было речи в основной части. В заключении, как правило, соотносятся выводы с целями и задачами, поставленными во введении.

Текст реферата представляется на стандартных листах бумаги формата А4. Шрифт TimesNewRoman, кегль 14, межстрочный интервал 1,5, поля – правое 1,5 см, левое – 3 см, верхнее и нижнее – 2 см. Ссылки внизу страницы не нужно делать. Если возникла необходимость показать откуда заимствована цитата, то по окончании цитаты в скобках указывается две цифры: первая – номер статьи или книги в библиографическом списке, вторая – номер страницы. Реферат должен представлять самостоятельный труд, а не бездумно переписанный опус.

Как подготовить доклад

Доклад – это, прежде всего, то, что учащийся готовит самостоятельно; это вид внеаудиторной работы, но, когда доклад написан и правильно оформлен – это реферат. Зачитанный доклад на семинарском занятии – это сообщение. Объем такого сообщения составляет 10-15 страниц печатного текста (компьютерный набор). Лист формата А4, шрифт и другие характеристики текста даны в следующем подразделе «5. Как написать реферат и эссе».

Итак, доклад – это написанный на конкретную тему текст с последующим публичным выступлением. Цели и задачи доклада оговариваются во введении. Докладчик демонстрирует в своем выступлении навыки исследовательской работы, умение критически мыслить, делать выводы и предлагать какие-либо идеи. Содержательный доклад всегда вызывает живую реакцию у слушателей, которые могут задавать вопросы. Отвечать на вопросы – это тоже важный показатель уровня эрудиции и культуры докладчика. Этому тоже нужно учиться. Лучший доклад может быть опубликован в сборнике студенческих научно-исследовательских работ. Доклад может быть представлен в виде презентации с использованием компьютерных технологий, а также других демонстрационных технологий.

**Методические рекомендации по написанию эссе.**

Данные методические рекомендации разработаны на основе нормативных документов Министерства Образования Российской Федерации по высшему образованию, а также на основе методических рекомендаций по введению модульного подхода к планированию и организации учебного процесса МГИК.

Методические рекомендации составлены в целях унификации требований к содержанию, оформлению и оцениванию эссе студентов, являются рамочным документом для подготовки кафедрами соответствующих методических рекомендаций в зависимости от специфики дисциплин.

Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе от французского "essai", англ. "essay", "assay" - попытка, проба, очерк; от латинского "exagium" - взвешивание. Создателем жанра эссе считается М.Монтень ("Опыты", 1580 г.). Это прозаическое сочинение - рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Жанр критики и публицистики, свободная трактовка какой-либо проблемы.

Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем - либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Тема не должна инициировать изложение лишь определений понятий, ее цель — побуждать к размышлению. Для примера можно сравнить темы эссе, предлагаемые на экзаменах программ международного бакалавриата по экономике, и традиционные темы самостоятельных работ и контрольных в качестве письменных ответов.

Тема эссе должна содержать в себе вопрос, проблему, мотивировать на размышление.

**Самостоятельные занятия студентов**

Задания для самостоятельной работы студентов отражают программу дисциплины «Менеджмент в туристской отрасли» и включают вопросы как теоретического характера, так и решение практических задач.

Основная цель данных заданий – формирование у студентов навыков самостоятельного поиска литературных источников, законодательных актов при выполнении заданий, а также знаний по оптимальному выбору развития экскурсионных маршрутов на предприятиях туризма.

Кроме того, предполагаются темы (задания) для контрольных работ, которые можно рассматривать, как исследовательский поиск по проблемам организации экскурсионных маршрутов на предприятиях туризма, формирующие у студентов творческий подход к решаемым практическим задачам. Написание контрольных работ является обязательным требованием к изучению дисциплины для студентов заочной формы обучения.

К заданиям дан перечень основных и дополнительных литературных источников. Этот список дополняется и уточняется с учётом принятия новых нормативно-законодательных актов и публикаций книг, статей и т. д.

Самостоятельная работа студентов – это их деятельность как на занятиях, так и во время подготовки к занятиям дома. Самостоятельная работа должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать учащихся на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа предусматривает более глубокое изучение и усвоение материала курса, формирование навыков исследовательской работы путем:

* конспектирования первоисточников и другой учебной и научной литературы;
* проработки учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовки докладов;
* поиска и обзора научных публикаций и электронных источников информации;
* выполнения контрольных работ;
* написания рефератов (эссе);
* работы с тестами и вопросами для самопроверки;

-участия в научных конференциях и подготовкой компьютерных презентаций по историческим проблемам.

В вузах существуют две общепринятые *формы самостоятельной работы:*

* традиционная, т.е., собственно самостоятельная работа студентов, выполняемая самостоятельно в произвольном режиме времени в удобные для студента часы;
* аудиторная самостоятельная работа под контролем преподавателя, у которого в ходе выполнения задания можно получить консультацию, так называемая консультативная самостоятельная работа.

Самостоятельная работа более эффективна, если она парная или в ней участвуют 3 человека, поскольку групповая работа усиливает фактор мотивации и взаимной интеллектуальной активности, повышает эффективность познавательной деятельности студентов благодаря взаимному контролю.

Самостоятельная работа способствует:

* углублению и расширению знаний;
* формированию интереса к познавательной деятельности;
* овладению приемами процесса познания;
* развитию познавательных способностей.

Именно поэтому она становится главным резервом повышения эффективности подготовки специалистов.

Таким образом, *самостоятельная работа* – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя для достижения конкретного результата.

Самостоятельная работа студентов под руководством преподавателя протекает в форме делового взаимодействия: студент получает непосредственные указания, рекомендации преподавателя об организации самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию управления через учет, контроль и коррекцию ошибочных действий.

Успешность самостоятельной работы в первую очередь определяется степенью подготовленности студентов. По своей сути самостоятельная работа предполагает максимальную активность студентов в различных аспектах: организации умственного труда, поиске информации, стремлении сделать знания убеждениями. Психологические предпосылки развития самостоятельной работы студентов заключаются в их успехах в учебе, положительном к ней отношении, заинтересованности и увлеченности предметом, понимании того, что при правильной организации самостоятельной работы приобретаются навыки и опыт работы творческой деятельности.

Самостоятельная работа студентов предназначена не только для овладения каждой дисциплиной, но и для формирования навыков самостоятельной работы вообще, в учебной, научной, профессиональной деятельности, способности принимать на себя ответственность, самостоятельно решить проблему, находить конструктивные решения, выход из кризисной ситуации.

Согласно новой образовательной парадигме независимо от специализации и характера работы любой начинающий специалист должен обладать фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности своего профиля, опытом творческой и исследовательской деятельности по решению новых проблем, опытом социально-оценочной деятельности. Две последние составляющие образования формируются именно в процессе самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа завершает задачи всех остальных видов учебной работы. Никакие знания, не подкрепленные самостоятельной деятельностью, не могут стать подлинным достоянием человека. Кроме того, самостоятельная работа имеет воспитательное значение: она формирует самостоятельность не только как совокупность умений и навыков, но и как черту характера, играющую существенную роль в структуре личности современного специалиста высшей квалификации.

Самостоятельная работа должна систематически контролироваться преподавателями. Основой самостоятельной работы служит научно-теоретический курс, комплекс полученных студентами знаний. При распределении заданий студенты получают инструкции по их выполнению, методические указания, пособия, список необходимой литературы.

***В качестве форм и методов контроля*** самостоятельной внеаудиторной работы студентов используются семинарские занятия, коллоквиумы, зачеты, тестирования, самоотчеты, контрольные работы, защита творческих работ и др.

***Критериями оценки*** результатов самостоятельной внеаудиторной работы студента являются:

* уровень освоения студентом учебного материала:
* умения студента использовать теоретические знания при выполнении тренировочных упражнений;
* сформированность общеучебных умений:
* обоснованность и четкость изложения ответа;
* оформление материала в соответствии с требованиями.

Консультации но выполнению самостоятельной внеаудиторной работы проводятся на дополнительных занятиях но предмету.

***Контрольные вопросы для самопроверки по темам дисциплины***

Основная цель данных занятий – закрепление у студентов знаний материала, изложенного при чтении лекций, а также формирование навыков самостоятельного поиска литературных источников и другого материала при выполнении заданий.

Кроме того, предлагаются темы рефератов, которые можно рассматривать как исследовательский поиск по проблемам организации и развития внутреннего туризма, формирующий у студентов творческий подход к выполнению заданий. Рефераты способствуют углубленному изучению наиболее важных вопросов курса. Написание их не является обязательным требованием к изучению дисциплины.

Задания для самостоятельной работы студентов отражают программу дисциплины

«Менеджмент в туристской отрасли» и включают вопросы как теоретического характера, так и решение практических задач.

Основная цель данных заданий – формирование у студентов навыков самостоятельного поиска литературных источников, законодательных актов при выполнении заданий, а также знаний по оптимальному выбору развития экскурсионных маршрутов на предприятиях туризма.

Кроме того, предполагаются темы (задания) для контрольных работ, которые можно рассматривать, как исследовательский поиск по проблемам организации экскурсионных маршрутов на предприятиях туризма, формирующие у студентов творческий подход к решаемым практическим задачам. Написание контрольных работ является обязательным требованием к изучению дисциплины для студентов заочной формы обучения.

К заданиям дан перечень основных и дополнительных литературных источников. Этот список дополняется и уточняется с учётом принятия новых нормативно- законодательных актов и публикаций книг, статей и т. д.

**ТЕМЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА**

|  |
| --- |
| ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ |
| ПОНЯТИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ. ТИПЫ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ СТРУКТУР. |
| РАЗДЕЛЕНИЕ ТРУДА В ТУРИСТСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ. |
| ФОРМАЛЬНАЯ И НЕФОРМАЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОРГАНИЗАЦИИ. |
| ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ АСПЕКТ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ |
| ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОТНОШЕНИЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ ТУРИЗМА. |
| ТЕХНОЛОГИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА.  ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ. |
| ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА ТУРИЗМА. |
| АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КРУПНЫХ ТО РОССИИ. |
| ОБСУЖДЕНИЕ ФУНКЦИЙ И ЗАДАЧ МЕНЕДЖЕРОВ ТУРОПЕРАТОРСКИХ ФИРМ. |
| ИЗУЧЕНИЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ ДОКУМЕНТОВ. РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРОПЕРАТОРСКИХ КОМПАНИЙ. |
| АНАЛИЗ СРЕДНЕРЫНОЧНЫХ ЦЕН НА РАЗЛИЧНЫЕ ВИДЫ ТУР-МАРШРУТОВ. |
| ЗНАКОМСТВО С МЕТОДИКОЙ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ ТУРА.  ЗАПОЛНЕНИЕ ОБРАЗЦОВ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ ПО РАЗРАБОТКЕ ТУРМАРШРУТОВ. |
| АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВИЗОВЫХ ОТДЕЛОВ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ВИЗ И РАЗРЕШЕНИЙ (НА ПРИМЕРЕ ДОКЛАДОВ ПО СТРАНАМ). |
| СОСТАВЛЕНИЕ ПАМЯТОК ТУРИСТАМ, ОТПРАВЛЯЮЩИМСЯ В ПОЕЗДКУ. |
| ОБСУЖДЕНИЕ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ РЕКЛАМНОЙ ПРОДУКЦИИ ТУРОПЕРАТОРА.  РАЗРАБОТКА МАКЕТОВ РЕКЛАМНОЙ ПРОДУКЦИИ НА КОНКРЕТНЫЕ ТУРМАРШРУТЫ. |
| СОСТАВЛЕНИЕ И ЗАПОЛНЕНИЕ АГЕНТСКОГО СОГЛАШЕНИЯ МЕЖДУ ТУРАГЕНТОМ И  ТУРОПЕРАТОРОМ. |
| АНАЛИЗ ТЕМАТИЧЕСКИХ НАПРАВЛЕНИЙ ТУРИСТСКИХ ПРОГРАММ. |

**Методические указания по выполнению контрольной работы**

Общие положения

Контрольная работа выполняется студентами в рамках изучения дисциплины

«Менеджмент в туристской отрасли» на дневном отделении. Написание контрольной работы предполагается в соответствии с нижеизложенным заданием. Контрольная работа выполняется и представляется на рецензию в сроки, указанные учебным планом до зачета. Если работа не зачтена, то студент должен ее доработать и представить на повторную рецензию. Студент допускается к зачету только после сдачи и зачета контрольной работы.

Цель: сформировать у студента навыки самостоятельной работы.

Требования и рекомендации к выполнению контрольной работы.

Контрольная работа должна быть выполнена в машинописном или рукописном варианте на бумаге форматом А4.

На титульном листе указывается название университета. В середине листа дается номер контрольной работы, фамилия и инициалы студента, название факультета, кафедры и номер группы.

Ниже с правой стороны указывается научное звание, фамилия и инициалы преподавателя – руководителя контрольной работы. В конце листа указывается год.

При оформлении контрольной работы необходимо учитывать следующие требования:

формулировку вопроса, предваряет ответ студента на него; каждый новый вопрос начинается с нового листа; нумерация страниц начинается с введения;

используемая литература и сайты Интернета указываются в конце работы в отдельном списке;

цитирование источников в тексте оформляется соответствующими сносками внизу

листа;

на используемую статистическую информацию обязательно должны делаться

ссылки либо внизу листа, либо в тексте в скобках с указанием порядкового номера в списке литературы.

При оформлении контрольной работы необходимо учесть, что работа должна быть выполнена с использованием компьютера на одной стороне листа белой бумаги формата А4, через полтора интервала, шрифт «14», «Times New Roman». Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - 30 мм, правое - 15 мм, верхнее - 20 мм, и нижнее - 25 мм.

Ссылки на литературу, которая была использована при написании работы, следует указывать в квадратных скобках. При этом первая цифра обозначает номер источника в списке литературы, а через запятую – номер страницы источника, с которой взята информация.

**8.1. Планы семинарских/ практических занятий:**

**Тема Экономические и социально-психологические методы. 2 часа**

Вопросы для обсуждения:

1. Планирование. Анализ. Организация хозяйственной деятельности.

2. Цены и ценообразование. Функции цены: распределительная, стимулирующая, ориентации цены.

3.Особенности ценообразования в туризме: факторы, принципы. Финансы.

4. Социологические методы. Социальное и психологическое планирование. Методы поощрения, регулирования, информирования.

5. Нормирование. Главная цель социально - психологических методов.

Список литературы:

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472711 (дата обращения: 21.12.2021).

2. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.

**Тема Производственный аспект менеджмента в туризме. Экономические отношения в менеджменте туризма. 2 часа**

Вопросы для обсуждения:

1. Организация туристской деятельности.

2. Туристский кругооборот.

3. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.

4. Основные тенденции современного туристского бизнеса.

Список литературы:

1. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472711 (дата обращения: 21.12.2021).

3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 247 с.

**Тема Процесс предоставления туристских услуг. 2 часа**

Вопросы для обсуждения:

1. Услуги. Рынок услуг. Виды услуг в туризме.

2. Информационно-техническое обеспечение менеджмента в туризме.

3.Сектор туризма в интернете. Туристские интернет - проекты: порталы, он-лайн конференции, веб-витрина, внутрикорпоративные системы бронирования, туристский интернет-магазин.

4. Интернет-технологии как маркетинговый инструмент.

Список литературы:

1. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472711 (дата обращения: 21.12.2021).

3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 247 с.

**Тема Экономическая эффективность менеджмента в туризме. 2 часа**

Вопросы для обсуждения:

1. Экономическая эффективность как показатель хозяйствования.

2. Экономические показатели туризма: объем туристского потока (общее число туристов, количество туродней, средняя продолжительность туристов); состояние и развитие материально- технической базы туризма (число коечных мест, число посадочных мест и т.п.), показатели финансово-экономической деятельности турфирмы, экономический анализ всех статей туристских расходов.

Список литературы:

1. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.

2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 293 с.

3. Панова, А. В. Статистика туризма : учебное пособие / А.В. Панова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 248 с.

**Тема Социальный аспект менеджмента в туризме. Социальные факторы туристской деятельности. 2 часа**

Вопросы для обсуждения:

1. Социальная политика государства в области туризма.

2. Цели и задачи социального туризма. Социальный туризм как сектор туристского рынка.

3. Основные задачи социального аспекта в менеджменте в решении проблем кадрового обеспечения отрасли.

Список литературы:

1. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.

2. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.

3. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472711 (дата обращения: 21.12.2021).

**Тема Стиль руководства турфирмой. Роль топ-менеджера на предприятии. 2 часа**

Вопросы для обсуждения:

1. Эффективность руководства. Роль компромисса в деятельности менеджера.

2. Функции топ-менеджмента. Нормы деловой этики.

3. Стиль управления как совокупность постоянно применяемых методов руководства.

4. Особенности авторитарного стиля. Демократический стиль и коллегиальное решение вопросов.

5. Либеральный стиль управления в практике турфирм.

Список литературы:

1. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472711 (дата обращения: 21.12.2021).

**Тема Деловое общение в туризме. 2 часа**

Вопросы для обсуждения:

1.Общение как форма взаимодействия людей. Формулирование цели – начало процесса общения.

2. Этапы подготовки к деловому общению: определение стратегии и тактики общения, процесс непосредственного общения, этап передачи (получения) информации, подведение итогов беседы, принятие решений.

Список литературы:

1. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.

2. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.

3. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472711 (дата обращения: 21.12.2021).

**Тема Управление персоналом туристской фирмы. 2 часа**

Вопросы для обсуждения:

1. Кадровая политика. Главные направления кадровой политики.

2. Механизм реализации и основные разновидности кадровой политики.

3. Принципы управления. Методы управления.

4. Процедура найма работников. Система мотивации персонала.

5. Особенности управления персоналом туристской фирмы.

Список литературы:

1. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.

2. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.

3. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472711 (дата обращения: 21.12.2021).

1. **ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.**

При изучении дисциплины обучающимися используются следующие информационные технологии:

-аудиовизуальное представление обучающимся с помощью компьютера содержания отдельных тем дисциплины на лекционных занятиях;

-предоставление обучающимся доступа к учебному плану, рабочей программе дисциплины в электронной форме, к электронно-библиотечной системе института, содержащей учебно-методические материалы по дисциплине в электронной форме, к информационным справочным системам, которые используется при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, посредством электронной информационно-образовательной среды института из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

-фиксация хода образовательного процесса по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института;

-формирование электронного портфолио обучающегося по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение:

Wогd, Ехсеl, Powег Роint;

Adobe Photoshop;

Adobe Premiere;

Power DVD;

Media Player Classic.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются электронно-библиотечные системы:

1. Электронно-библиотечная система «Лань»: https://e.lanbook.com/

2. Электронная библиотека «Юрайт»: https://biblio-online.ru/

3. Научная электронная библиотека: https://elibrary.ru/projects/subscription/rus\_titles\_open.asp

**10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия по дисциплине *«Менеджмент в туристской отрасли»* проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебных занятий по дисциплине | Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения |
| Занятия лекционного типа | Поточная аудитория, оснащенная проекционным обору­дованием |
| Занятия семинарского типа | Аудитория, оснащенная проекционным обору­дованием  оснащенная персональными компьютерами, имеющими выход в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» |
| Самостоятельная работа студентов | Библиотека МГИК, оборудована РС с индивидуальным доступом в Интернет, ЭОС МГИК |

**11. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

* для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

* для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

* для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

* для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

* для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

* для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

* для слепых и слабовидящих:

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;

- дисплеем Брайля PAC Mate 20;

- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

* для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;

* для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемыми эргономическими партами СИ-1;

- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

Составитель:

к.филол.н., доцент кафедры управления и экономики культуры Князев И.В.

Программа одобрена на заседании кафедры управления и экономики культуры

от 02 сентября 2024 года, протокол N 1.

**АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.23**

**МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ОТРАСЛИ**

**код и наименование подготовки**

**43.03.02 Туризм**

**профиль/специализация**

**Историко-культурный туризм и гостиничное дело**

*Цель*преподавания данной дисциплины– предоставить системные профессиональные знания, квалификационные умения и навыки управления организациями индустрии туризма на основе изучения современных принципов, методов и функций управления.

##### *Задачи:*

1. Рассмотреть особенности организации туристского бизнеса.

2. Определить сущность и содержание менеджмента в туризме.

3. Выявить функции, принципы и методы менеджмента в туризме.

4. Изучить производственный и социальный аспект менеджмента в туризме.

*Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:*

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

*Индикаторы компетенций:*

УК-10.1 Понимает сущность коррупционного поведения, причины появления и формы его проявления в различных сферах общественной жизни

УК-10.2 Определяет свою активную гражданскую позицию по противодействию коррупции

УК-10.3 Соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции

ПК – 4 Готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме.

*Индикаторы компетенций:*

ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.

ПК- 4.2 Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам.

ПК-4.3. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

ПК-4.4 Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком).

*В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:*

*Знать:* законодательные и нормативные акты, регулирующие экскурсионную   
деятельность; основные направления развития туризма в России; географию   
спроса по различным туристским направлениям; условия развития туристской   
отрасли; действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней.

*Уметь:* использовать полученные знания в своей профессиональной деятельности; разрабатывать различные туристские маршруты; разрабатывать программы по абонементному туристскому обслуживанию; рассчитывать стоимость туристских маршрутов; формировать сбытовую сеть при продвижении туристских маршрутов. организовывать контроль исполнения предоставляемых услуг; планировать, организовать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции.  
 *Владеть:* технологией разработки турпродукта для туристского рынка; технологией организации обслуживания туристов; методами продвижения турпродукта на туристский рынок; правилами оформления туристской документации; правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачета с оценкой*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет *2 зачетных единицы*.