

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

## Менеджмент в туризме

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.02\_2023\_833.plx  
43.03.02 Туризм  
Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108  
в том числе: Виды контроля в семестрах:  
экзамены 3

аудиторные занятия 42

самостоятельная работа 29,2

часов на контроль 34,75

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	15 4/6			
Неделя	15 4/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	0,8	0,8	0,8	0,8
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	42	42	42	42
Контактная работа	44,05	44,05	44,05	44,05
Сам. работа	29,2	29,2	29,2	29,2
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

*к.э.н., доцент, Поп Екатерина Николаевна*

Рабочая программа дисциплины

**Менеджмент в туризме**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 26.12.2022 протокол № 12.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 09.03.2023 протокол № 8

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 11 апреля 2024 г. № 9  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

**1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	<b>Цели:</b> Формирование теоретических знаний и практических навыков у студентов в области менеджмента в туризме.
1.2	<b>Задачи:</b> - изучить основные понятия менеджмента туристской деятельности; - изучить функции, принципы и методы управления и их применение в туристской индустрии; - раскрыть и изучить особенности планирования деятельности предприятий туристской индустрии; - рассмотреть основы организации деятельности предприятий туристской индустрии; - изучить социально-психологические аспекты управления работой исполнителей и управления трудовыми коллективами; - определить роль мотивации труда на предприятиях туристской индустрии; - дать характеристику коммуникационным и контрольным процессам на предприятиях туристской индустрии; - сформировать навыки принятия управленческих решений по всем функциям менеджмента на предприятиях туристской индустрии; - сформировать навыки управления деятельностью предприятия туристской индустрии.

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Организация туристской деятельности
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Маркетинг в туризме
2.2.2	Управление предприятием гостиничного бизнеса
2.2.3	Конкурентоспособность туристского предприятия
2.2.4	Междисциплинарный проект "Повышение конкурентоспособности предприятия"
2.2.5	Экологический менеджмент в туризме
2.2.6	Финансовый менеджмент в туризме
2.2.7	Принятие управленческих решений в туризме
2.2.8	Управление персоналом в туризме
2.2.9	Стратегический менеджмент в туризме
2.2.10	Стандартизация и управление качеством услуг в сфере туризма
2.2.11	Инновационный менеджмент в туризме
2.2.12	Технологическая практика
2.2.13	Организационно-управленческая практика

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде****ИД-1.УК-3: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде**

Уметь: определять свою роль в команде;

Владеть: навыками эффективного использования сотрудничества.

**ИД-2.УК-3: Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).**

Знать: социально-психологические аспекты управления;

Уметь: учитывать в своей деятельности поведение групп людей;

Владеть: навыками выделения особенностей поведения групп людей, с которыми взаимодействует.

**ИД-3.УК-3: Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата**

Знать: понятие планирования и его значимость для достижения заданного результата;

Уметь: планировать свою деятельность и предвидеть результаты (последствия) личных действий;

Владеть: навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата.

**ИД-4.УК-3: Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды**

Знать: ролевую структуру команды;

Уметь: обмениваться информацией, знаниями и опытом, и формировать презентацию результатов работы команды;

Владеть: навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды.
<b>ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b>
<b>ИД-1.ОПК-2: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы</b>
Знать: понятия цели, задачи, структуры как элементов внутренней среды организации; Уметь: ставить цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы; Владеть: навыками формирования целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.
<b>ИД-2.ОПК-2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</b>
Знать: приемы функций менеджмента (планирования, организации, мотивации и координации); Уметь: осуществлять функции менеджмента организаций туристской сферы; Владеть: навыками планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций туристской сферы.
<b>ИД-3.ОПК-2: Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.</b>
Знать: сущность функции контроля; Уметь: осуществлять контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы; Владеть: навыками контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности</b>						
1.1	Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности Интерактивная лекция (эвристическая беседа) Содержание лекции: Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями. Рыночная экономика и менеджмент. Менеджмент и предпринимательство. Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, механизм управления, процесс управления, уровень управления, звено и элемент управления. Роль менеджеров в организации. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров. Специфика менеджмента в сфере туризма. /Лек/	3	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

1.2	Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий. План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Дискуссия по заданной теме /Пр/	3	2,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
1.3	Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/	3	3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 2. Тема 2. История развития менеджмента</b>						
2.1	Тема 2. История развития менеджмента Содержание лекции: Эволюция менеджмента. Школа научного управления и ее современные модели. Административная (классическая) школа менеджмента. Школа человеческих отношений и ее развитие. Новые школы в управлении (управление с позиции организационного поведения, количественный подход в управлении). Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности. Опыт менеджмента в России и за рубежом. /Лек/	3	1,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
2.2	Тема 2. История развития менеджмента Образовательные технологии: Метод дискуссии, работа в малых группах, выполнение задания. План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Составление и обсуждение схемы деятельности туристского предприятия /Пр/	3	2,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
2.3	Тема 2. История развития менеджмента Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/	3	3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 3. Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента</b>						

3.1	<p>Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента</p> <p>Интерактивная лекция (демонстрация наглядных пособий)</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Внутренняя среда организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди. Организационная культура фирмы: понятие, элементы, функции, виды.</p> <p>Имидж организации, имидж менеджера. Составляющие имиджа менеджера.</p> <p>Внешняя среда организации, её виды: факторы прямого и косвенного воздействия. Характеристики внешней среды туристской организации.</p> <p>Необходимость исследования внешней и внутренней среды туристской организации для построения модели управления турфирмой.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.2	<p>Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента</p> <p>Образовательные технологии:</p> <p>Метод дискуссии, выполнение практических заданий.</p> <p>План занятия:</p> <p>1 Выполнение практических заданий</p> <p>2 Дискуссия по заданной теме</p> <p>/Пр/</p>	3	2,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
3.3	<p>Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 4. Тема 4. Туристская организация как объект управления</b>						
4.1	<p>Тема 4. Туристская организация как объект управления</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Понятие организации как группы лиц; как процесса; как состояния упорядоченности разрозненных элементов. Признаки организации. Особенности туризма как объекта управления.</p> <p>Понятие жизненного цикла организации. Стадии жизненного цикла туристской организации.</p> <p>Понятие и классификация методов менеджмента. Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления. Функции и методы менеджмента в сфере туризма.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

4.2	Тема 4. Туристская организация как объект управления Образовательные технологии: Деловая игра, работа в малых группах. План занятия: 1 Деловая игра /Пр/	3	2,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
4.3	Тема 4. Туристская организация как объект управления Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта 3 Подготовка доклада Форма отчетности: конспект, презентация, доклад, опрос на занятии. /Ср/	3	2,6	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 5. Тема 5. Планирование деятельности предприятий туристской индустрии</b>						
5.1	Тема 5. Планирование деятельности предприятий туристской индустрии Содержание лекции: Сущность, виды, методы и принципы планирования. Формы организации планирования. Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям. Классификация целей туристского предприятия. Миссия, генеральная, общеорганизационные и специфические цели. Дерево целей. /Лек/	3	1,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
5.2	Тема 5. Планирование деятельности предприятий туристской индустрии Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий. План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Выполнение проверочной работы (тест). /Пр/	3	3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
5.3	Тема 5. Планирование деятельности предприятий туристской индустрии Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта 3 Подготовка к проверочной работе Форма отчетности: конспект, тест, опрос на занятии. /Ср/	3	3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 6. Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии</b>						



6.1	<p>Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Требования к современному менеджеру. Источники власти. Формы власти и воздействия на подчиненных. Влияние и способы воздействия на подчиненных. Источники авторитета менеджера. Понятие лидерства. Власть и лидерство. Подходы к изучению лидерства. Традиционные концепции лидерства. Новые концепции лидерства. Природа конфликта. Типы конфликтов. Уровни конфликтов в организации. Модель конфликта. Причины конфликтов в сфере туризма. Развитие конфликта. Управление конфликтом. Методы разрешения конфликтов. Действия руководителя туристского предприятия при разрешении конфликтов. Природа и причины стрессов. Симптомы стресса. Модель стрессовой реакции.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
6.2	<p>Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии:</p> <p>Метод дискуссии.</p> <p>План занятия:</p> <p>1 Дискуссия по заданной теме</p> <p>/Пр/</p>	3	3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
6.3	<p>Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>3 Подготовка доклада</p> <p>Форма отчетности: конспект, презентация, доклад, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 7. Тема 7. Организация деятельности предприятий туристской индустрии</b>						

7.1	<p>Тема 7. Организация деятельности предприятий туристской индустрии</p> <p>Интерактивная лекция (демонстрация наглядных пособий)</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Понятие и принципы организации как функции менеджмента. Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления.</p> <p>Характеристика уровней управления.</p> <p>Управленческие полномочия.</p> <p>Ответственность. Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, выгоды, сопротивление со стороны руководителей и подчиненных.</p> <p>Централизация и децентрализация управленческих полномочий.</p> <p>Организационная структура управления туристского предприятия и ее типы: линейная, функциональная, линейно-функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная.</p> <p>Современные организационные структуры. Особенности организации деятельности предприятий туристской индустрии.</p> <p>/Лек/</p>	3	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.2	<p>Тема 7. Организация деятельности предприятий туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии:</p> <p>Метод дискуссии, выполнение практических заданий.</p> <p>План занятия:</p> <p>1 Выполнение практических заданий</p> <p>/Пр/</p>	3	2,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
7.3	<p>Тема 7. Организация деятельности предприятий туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>3 Подготовка доклада</p> <p>Форма отчетности: конспект, презентация, доклад, опрос на занятии.</p> <p>/Ср/</p>	3	3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 8. Тема 8. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии</b>						

8.1	<p>Тема 8. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Содержание лекции:          Понятия «мотивация», «потребность». Значение мотивации в управлении туристским предприятием.          Мотивационная структура. Мотивационный процесс.          Содержательные теории мотивации: теория иерархии потребностей А.Маслоу, двухфакторная теория Ф.Герцберга, теория приобретенных потребностей Мак Клеllandа.          Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий В.Врума, теория справедливости или теория равенства С.Адамса, модель Портера-Лоулера.          Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятием. Стимулирование и его виды.          /Лек/</p>	3	1,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
8.2	<p>Тема 8. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии:          Метод дискуссии, выполнение практических заданий.          План занятия:          1 Выполнение практических заданий          /Пр/</p>	3	2,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
8.3	<p>Тема 8. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:          1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).          2 Подготовка конспекта          Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	2,6	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 9. Тема 9. Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии</b>						
9.1	<p>Тема 9. Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Содержание лекции:          Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Классификация коммуникаций. Виды коммуникации в сфере туризма. Способы коммуникации. Коммуникационные барьеры. Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в туризме.          Паблик Рилейшнз на предприятиях туристской индустрии. Значение делового общения для туристского предприятия. Деловое совещание: задачи, подготовка и проведение, эффективность. Деловые переговоры: планирование, подготовка, проведение, учет психологии другой стороны, решение проблемы и завершение переговоров. Анализ переговоров. Условия их эффективности.          /Лек/</p>	3	1,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

9.2	Тема 9. Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии Образовательные технологии: Метод дискуссии, тренинга. План занятия: 1 Проведение тренинга /Пр/	3	2,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
9.3	Тема 9. Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/	3	3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
<b>Раздел 10. Тема 10. Контроль на предприятиях туристской индустрии</b>							
10.1	Тема 10. Контроль на предприятиях туристской индустрии Содержание лекции: Понятие и виды контроля. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Системы контроля. Требования к системе контроля. Этапы организации контроля. Установление стандартов контроля. Сопоставление достигнутых результатов со стандартами. Принятие необходимых корректирующих мероприятий. Эффективность контроля. /Лек/	3	1,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
10.2	Тема 10. Контроль на предприятиях туристской индустрии Образовательные технологии: Метод дискуссии, работа в малых группах, выполнение практических заданий. План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Выполнение проверочной работы (тест). /Пр/	3	2,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
10.3	Тема 10. Контроль на предприятиях туристской индустрии Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта 3 Подготовка к проверочной работе Форма отчетности: конспект, тест, опрос на занятии. /Ср/	3	3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
<b>Раздел 11. Консультации</b>							
11.1	Консультация по дисциплине /Конс/	3	0,8	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

	<b>Раздел 12. Промежуточная аттестация (экзамен)</b>						
12.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	3	34,75	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
12.2	Контроль СР /КСРАтт/	3	0,25	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
12.3	Контактная работа /КонсЭк/	3	1	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-3.ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины Культура речи и деловое общение.
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов к зачету, а также тестов, заданий, вопросов по темам и разделам, тем рефератов.

### 5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля

1. Верно ли утверждение: мотивация страхом ориентирована на малоквалифицированный персонал и характерна для примитивного управления.
  - a) верно
  - b) неверно
2. Верно ли утверждение: материальное стимулирование является единственным действенным средством мотивации персонала.
  - a) верно
  - b) неверно
3. Комплекс ценностей и убеждений, которые детерминируют нормы поведения сотрудников и характер жизнедеятельности организации – это ...
  - a) корпоративная культура
  - b) имидж
  - c) моральный кодекс
  - d) профессиональный кодекс
4. Конкурентные преимущества работников условно можно разделить на:
  - a) наследственные и приобретенные
  - b) первичные и вторичные
  - c) главные и второстепенные
  - d) прямые и косвенные
5. Сколько командных ролей выделяет исследователь в области управления персоналом М.Белбин?
  - a) 3
  - b) 5
  - c) 7
  - d) 9
6. Доход организации в индустрии туризма напрямую зависит от:

- a) количества постоянных клиентов
  - b) территории охвата
  - c) количества конкурентов на рынке
  - d) уровня дохода клиентов
7. Модель управления качеством «TQM» основана на философии:
- a) «Думай о потребителе - прибыль придет сама»
  - b) «Продавец должен найти возможности заставить потребителя потратить как можно больше денег»
  - c) «Главное прибыль – качество второстепенно»
  - d) «Качество любой ценой»
8. Что является материальной составляющей туристского продукта?
- a) сфера
  - b) атмосфера
  - c) дружелюбие
  - d) питание
9. Что является не материальной составляющей туристского продукта?
- a) питание
  - b) гостиничные номера
  - c) мебель
  - d) дружелюбие
10. Качество обслуживания в туристических организациях зависит от умения персонала:
- a) распознать и оценить требования каждого клиента к оказываемому обслуживанию
  - b) оценить восприятие каждым клиентом предоставляемого ему обслуживания
  - c) оперативно корректировать по необходимости процесс обслуживания
  - d) все ответы верны
11. Наиболее важными качествами менеджера турфирмы являются:
- a) коммуникабельность,
  - b) ориентация на достижение результата
  - c) ответственность
  - d) аккуратность
  - e) все ответы верны

примерные тестовые вопросы по текущей аттестации 1

1. Что из перечисленных отображает все ресурсы, которые были выделены в прошлом или заняты на настоящее время на всем жизненном цикле услуг
- a) портфель услуг
  - b) каталог услуг
  - c) имидж
  - d) услуги в разработке
2. На сколько частей делится портфель услуг?
- a) 2
  - b) 3
  - c) 4
  - d) 5
3. Работа по продвижению услуг компании на рынке состоит: (2 ответа)
- a) формирование благоприятного имиджа фирмы
  - b) снижение себестоимости услуги
  - c) реклама и продвижение собственно туруслуги
  - d) привлечения посредников
4. Для формирования имиджа и деловой репутации фирмы необходимо:
- a) участие в международных выставках
  - b) участие в конференциях
  - c) участие в семинарах
  - d) все ответы верны
5. Основную ответственность за качество услуг и безопасность туриста во время поездки несет:
- a) турагент
  - b) туроператор
  - c) поставщик услуг
  - d) страховая компания
6. Фирма, организовавшая турпоездку, во время путешествия:
- a) предоставляет туриста самому себе
  - b) сопровождает его до конца поездки

- c) поддерживает контакт с клиентом после поездки
  - d) нет правильного варианта
7. Претензии туриста к срокам и качеству услуг во время поездки фиксирует:
- a) представитель туроператора
  - b) представитель турагентства
  - c) представитель правоохранительных органов
  - d) менеджер гостиницы
8. Убытка нанесенные туристам по причине предоставления некачественных, либо несвоевременных услуг, возмещаются за счет:
- a) турагента
  - b) туроператора
  - c) производителя услуг
  - d) страховой компании
9. Целью контроля является
- a) проверка выполнения плана
  - b) сбор статистических сведений
  - c) усиление зависимости подчиненных
  - d) обеспечение руководства информацией для корректировки плана
  - e) сбор статистических сведений и проверка плана
10. Рынок покупателя определяет ситуацию, когда на рынке отмечается ...
- a) большое число потребителей
  - b) превышение предложения над спросом
  - c) превышение спроса над предложением
  - d) все ответы верны
  - e) правильного ответа нет
11. Сущность контроля как функции менеджмента является ...
- a) учет, количественная и престижная оценка результатов работы
  - b) определение целей и показателей эффективности деятельности
  - c) учет, качественная и финансовая оценка результатов работы
  - d) постоянный процесс, обеспечивающий достижение целей организации путем обнаружения проблем
  - e) постоянный процесс согласования направлений деятельности подразделений организации
12. Основные функции управления
- a) планирование, контроль
  - b) планирование, организация, мотивация, контроль
  - c) организация, мотивация
  - d) организация, мотивация, контроль
  - e) планирование, контроль, премия

примерные тестовые вопросы по текущей аттестации 2

1. На выбор потребителя влияют:
- a) пожелания и интересы потребителя;
  - b) цена товара и уровень дохода;
  - c) пожелания и интересы потребителя; цена товара и уровень дохода.
  - d) пожелания и интересы производителя;
  - e) пожелания потребителя и производителя
2. Из ниже перечисленных функций управления к общим относятся...
- a) контроль
  - b) информирование
  - c) принятие решений
  - d) предоставление услуги
  - e) управление
3. В системе управления контроль выполняет функции ...
- a) административную
  - b) диагностическую
  - c) корректирующую
  - d) финансовую
  - e) управленческую
4. Выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правильный – это:
- a) решение, основанное на суждении.
  - b) интуитивное решение.
  - c) рациональное решение.
  - d) профессиональное решение.
  - e) все ответы верны.
5. К общим функциям менеджмента, характеризующим содержание управленческого труда, относятся ...
- a) планирование, контроль
  - b) планирование, организация производства, реализация товаров
  - c) подготовка производства, оперативное управление, координация

- d) распорядительство, организация, достижение цели.  
e) управление, достижение цели, реализация товаров
6. К источникам информации о среде организации относятся:
- a) личный опыт;  
b) статистические данные и бухгалтерская отчетность;  
c) нижестоящие менеджеры и работники фирмы;  
d) общий стаж  
e) все перечисленное верно.
7. Основные функции управления
- a) планирование, контроль  
b) планирование, организация, мотивация, контроль +  
c) организация, мотивация  
d) организация, мотивация, контроль  
e) планирование, контроль, премия
8. К основным видам контроля по стадиям осуществления относятся...
- a) предварительный  
b) целенаправленный  
c) финансовый  
d) фактический  
e) правильного ответа нет
9. Как называется вид деятельности, когда человек старается повторить ту деятельность, при которой была удовлетворена потребность?
- a) результативность;  
b) закон удовлетворения потребности;  
c) закон повторения;  
d) закон удовлетворения;  
e) закон результата.
10. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители...
- a) среднего уровня  
b) низшего уровня  
c) высшего, среднего и низшего уровня  
d) высшего уровня  
e) все ответы верны
11. Какие вы знаете основные факторы эффективности решения менеджера?
- a) степень принятия решения людьми;  
b) качество решения связанное;  
c) количество решений;  
d) содержание пунктов 1, 3;  
e) содержание пунктов 1, 2.
12. Из ниже перечисленных функций управления к общим относятся...
- a) контроль  
b) информирование  
c) принятие решений  
d) предоставление услуги  
e) управление
13. С помощью чего удовлетворяются потребности?
- a) ценность;  
b) достоинство;  
c) результат;  
d) мотив;  
e) все вышеперечисленное.
14. Поведение, ориентированное на контроль – это
- a) то, что хочет увидеть руководство при проверке деятельности подчиненных  
b) ориентирование на заниженные цели  
c) использование того, что контролеры не знают досконально деятельность подчиненных им сотрудников  
d) ориентирование на завышенные цели  
e) ориентирование на повышение прибыли
15. Какими по своей природе являются вторичные потребности?
- a) генетическими;  
b) врожденными;  
c) физиологическими;  
d) психологическими;  
e) умственными
16. Как называется ощущение недостатка в чем-либо, имеющее определенную направленность?
- a) потребность;  
b) недостаточность;  
c) побуждение;  
d) неудовлетворенность;



- е) побуждаемость.
17. Определите главные роли менеджера:
- обеспечение и проектирование;
  - разработка стратегии и представительская роль;
  - информационная роль и руководство;
  - ответственность, контроль и руководство;
  - роль по принятию решения, информационная роль, роль руководителя.
18. С помощью чего удовлетворяются потребности?
- ценность;
  - достоинство;
  - результат;
  - мотив;
  - все вышеперечисленное.
19. Когда применяется процессный менеджмент?
- когда необходимость в принятии решений возникает в случайные моменты времени;
  - для решения проблем, имеющих известный цикл;
  - при решении крупных проблем, когда установить дату следующего решения по этой проблеме невозможно;
  - при прогнозировании оценки направления и скорости изменения параметров объекта управления;
  - при применении определенных управляющих воздействий
20. К мотивам трудовой деятельности не относятся мотивы...
- безопасности
  - подчинения
  - приобретения
  - сопротивления
  - все ответы верны
21. Определите набор способностей менеджера
- концептуальность, оперативность;
  - способность к административным решениям и аналитичность;
  - коммуникационность, коммуникабельность, обладание определенным уровнем знаний;
  - содержание пунктов 1, 2, 3;
  - содержание пунктов 2 и 3.

Оценка по тесту выставляется пропорционально доле правильных ответов: 90-100% - оценка «отлично» 80-89% - оценка «хорошо» 70-79% - оценка «удовлетворительно» Менее 70% правильных ответов – оценка «неудовлетворительно»

### 5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

- Сущность менеджмента туризма и его значение в российском обществе.
- Анализ современных подходов в управлении туристской организацией (гостиницей, предприятием сервиса).
- Значимость планирования как функции менеджмента на туристском предприятии.
- Контроль в системе управления туристским предприятием.
- Особенности туризма как объекта управления.
- Менеджмент туризма как вид деятельности.
- Специализация и разделение труда на туристическом предприятии.
- Система и структура управления туризмом в России.
- Прогноз и планирование работы в сфере туризма.
- Стратегическое планирование работы туристского предприятия.
- Бизнес-планирование в туризме.
- Принципы менеджмента в туризме.
- Стиль и методы управления предприятием сферы туризма.
- Организация работы турфирмы (гостиницы).
- Проектирование организационной структуры турфирмы.
- Разработка и принятие управленческих решений в сфере туризма.
- Управление персоналом туристского предприятия.
- Искусство делового общения и его значение в сфере туризма.
- Организация и проведение делового совещания.
- Управление конфликтами в турфирме (гостинице).
- Эффективность менеджмента в туризме.
- Теории лидерства и управление туристским предприятием.
- Теории мотиваций и их использование в управлении сотрудниками турфирмы (гостиницы).
- Противоречия между экономической эффективностью и социальной ответственностью в сфере туризма.
- Формальная и неформальная организация внутренней среды на туристских предприятиях.
- Система вознаграждения в турфирме как элемент повышения производительности.
- Миссия туристского предприятия.
- Информационное обеспечение менеджмента в сфере туризма.
- Самоменеджмент в туристской индустрии - сущность, особенности
- Особенности методов коллективного решения проблем в сфере туризма.

31. Управление организационными изменениями в современной турфирме.
32. Взаимосвязь основных функций менеджмента в туризме.
33. Лидерство и стили управления руководителя в сфере туризма.
34. Факторы повышения эффективности управления в туристской фирме.
35. Управленческие решения на уровне организации и на уровне индивида в сфере туризма.
36. Содержание и особенности управленческого труда в туризме.
37. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.
38. Формирование стратегии гостиничного комплекса (туристского предприятия) в современных условиях.
39. Анализ условий и предпосылок возникновения менеджмента туризма.
40. Социальная сфера как внешняя среда туризма.
41. Влияние политики на развитие турфирмы.
42. Анализ внутренней среды туристской фирмы.
43. Характеристика внешней среды туристской фирмы.
44. Технология разработки имиджевой компании в туристской фирме.

Критерии оценки:

– «Зачтено», повышенный уровень: работа сдана в указанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема реферата, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению.

«Зачтено», пороговый уровень: основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты, например, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, объем реферата выдержан более чем на 50%, имеются упущения в оформлении.

«Не зачтено», уровень не сформирован: тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены грубейшие ошибки в оформлении работы, работа списана; реферат студентом не представлен.

#### **5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

Вопросы к экзамену:

- 1) Особенности современного менеджмента в сфере туризма.
- 2) Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями.
- 3) Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, процесс управления, уровни управления.
- 4) Роль менеджеров в организации. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров.
- 5) Эволюция менеджмента. Школы менеджмента, их содержание и отличительные особенности.
- 6) Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности.
- 7) Системный подход в управлении: его содержание и значение для организации.
- 8) Понятие и признаки организации как группы лиц; как процесса; как состояния упорядоченности разрозненных элементов.
- 9) Внутренняя среда туристской организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди.
- 10) Внешняя среда туристской организации: факторы прямого и косвенного воздействия.
- 11) Внешняя среда туристской организации: её виды и характеристики.
- 12) Необходимость исследования внешней и внутренней среды для построения модели управления турфирмой
- 13) Сущность и классификация функций менеджмента в туристской организации.
- 14) Понятие и классификация методов менеджмента, применяемых в сфере туризма.
- 15) Функции и методы менеджмента в сфере туризма.
- 16) Сущность, виды, методы планирования.
- 17) Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям.
- 18) Понятие цели. Классификация целей туристского предприятия.
- 19) Понятие миссии. Дерево целей туристского предприятия.
- 20) Понятие и этапы стратегического планирования. Миссия.
- 21) Сущность SWOT-анализа. Матрица БКГ.
- 22) Тактическое планирование. Связь тактики со стратегией.
- 23) Жизненный цикл организации: понятие, этапы.
- 24) Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления.
- 25) Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, проблемы.
- 26) Современные подходы к формированию организационной структуры: механистический и органический.
- 27) Характеристика линейно-функциональной организационной структуры управления туристским предприятием.
- 28) Особенности и характеристика современных организационных структур.
- 29) Понятия «мотивация», «потребность». Значение мотивации в управлении туристским предприятием.
- 30) Характеристика содержательных теорий мотивации.
- 31) Характеристика процессуальных теорий мотивации.
- 32) Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятием.
- 33) Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.
- 34) Классификация коммуникаций. Виды коммуникаций в сфере туризма.

- 35) Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в туризме.  
 36) Понятие и виды контроля. Требования к системе контроля.  
 37) Этапы организации процесса контроля в сфере туризма.  
 38) Виды и особенности организации контроля на предприятиях сферы туризма.  
 39) Понятие и типология конфликтных ситуаций.  
 40) Характеристика последствий и методов разрешения конфликтов в организации.  
 41) Понятие и виды имиджа. Формирование имиджа делового человека.  
 42) Основы лидерства: природа, понятие, стили лидерства.

#### Экзамен

- Отлично: выставляется студенту, если студент владеет знаниями по вопросам темы в полном объеме, самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все заданные вопросы, подчеркивал при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: четко формирует ответы, увязывает теоретические аспекты предмета с практическими примерами. Верно решает задачи.
- хорошо: выставляется студенту, если студент владеет знаниями по вопросам темы почти в полном объеме (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных вопросах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы темы; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; верно решает задачу.
- удовлетворительно: выставляется студенту, если студент владеет основным объемом знаний по вопросам темы; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Студент допускает ошибки в методике решения задачи.
- неудовлетворительно: выставляется студенту, если студент не освоил обязательного минимума знаний по вопросам темы, не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя, задача не решена.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Шабашова Л.А.	Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие	Симферополь: Университет экономики и управления, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/86406.html">http://www.iprbookshop.ru/86406.html</a>
Л1.2	Удалова И.Б., Удалова Н.М., Машинская Е.А.	Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/102274.html">http://www.iprbookshop.ru/102274.html</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Зайцева Н.А.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов	Москва: Академия, 2008	
Л2.2	Саак А.Э., Пшеничных Ю.А.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие	Санкт-Петербург: Питер, 2008	

### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice

### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	деловая игра
	дискуссия
	презентация

**8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
136 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
134 A1	Центр стратегических исследований (лаборатория). Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, интерактивная доска, проектор, ноутбук.
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

**9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по освоению дисциплин (модулей)

Лекции, с одной стороны – это одна из основных форм учебных занятий в высших учебных заведениях, представляющая собой систематическое, последовательное устное изложение преподавателем определенного раздела конкретной науки или учебной дисциплины, с другой – это особая форма самостоятельной работы с учебным материалом. Лекция не заменяет собой книгу, она только подталкивает к ней, раскрывая тему, проблему, выделяя главное, существенное, на что следует обратить внимание, указывает пути, которым нужно следовать, добиваясь глубокого понимания поставленной проблемы, а не общей картины.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и собственно конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Лекция в университете рассчитана на подготовленную аудиторию. Преподаватель излагает любой вопрос, ориентируясь на те знания, которые должны быть у студентов, усвоивших материал всех предыдущих лекций. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции, поддерживать непрерывное внимание к выступающему.

Однако, одного слушания недостаточно. Необходимо фиксировать, записывать тот поток информации, который сообщается во время лекции – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции. Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что

повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Семинарские (практические) занятия Самостоятельная работа студентов по подготовке к семинарскому (практическому) занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского (практического) занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к семинару (практическому занятию), рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника.

Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Читая рекомендованную литературу, не стоит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

Подобрав, отработав материал и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на семинарском (практическом) занятии для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

По каждому вопросу плана занятий необходимо подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении докладов и сообщений (до 5 мин.).

Выступление на семинарском (практическом) занятии должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Самостоятельная работа обучающихся – это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Объем самостоятельной работы определяется учебным планом основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), рабочей программой дисциплины (модуля).

Самостоятельная работа организуется и проводится с целью формирования компетенций, понимаемых как способность применять знания, умения и личностные качества для успешной практической деятельности, в том числе:

- формирования умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- качественного освоения и систематизации полученных теоретических знаний, их углубления и расширения по применению на уровне межпредметных связей;
- формирования умения применять полученные знания на практике (в профессиональной деятельности) и закрепления практических умений обучающихся;
- развития познавательных способностей, формирования самостоятельности мышления обучающихся;
- совершенствования речевых способностей обучающихся;
- формирования необходимого уровня мотивации обучающихся к систематической работе для получения знаний, умений и владений в период учебного семестра, активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования способностей к саморазвитию (самопознанию, самоопределению, самообразованию, самосовершенствованию, самореализации и саморегуляции);
- развития научно-исследовательских навыков;
- развития навыков межличностных отношений.

К самостоятельной работе по дисциплине (модулю) относятся: проработка теоретического материала дисциплины (модуля); подготовка к семинарским и практическим занятиям, в т.ч. подготовка к текущему контролю успеваемости обучающихся (текущая аттестация); подготовка к лабораторным работам; подготовка к промежуточной аттестации (зачётам, экзаменам).

Виды, формы и объемы самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины (модуля) определяются:

- содержанием компетенций, формируемых дисциплиной (модулем);
- спецификой дисциплины (модуля), применяемыми образовательными технологиями;
- трудоемкостью СР, предусмотренной учебным планом;
- уровнем высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура), на котором реализуется ОПОП;
- степенью подготовленности обучающихся.