

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

27.02.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.22 Менеджмент в туристской индустрии

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

43.03.02 Туризм

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Технологии и организация туроператорских и  
турагентских услуг

Курс 2, 3

Семестр 4, 5

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	252 / 7	часов/зачетных единиц
Лекции	52	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	68	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	120	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	5	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	96	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	5	семестр
Зачет	4	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм

Программу составили:

профессор, доктор наук (должность)	СиТ (кафедра)	СОГЛАСОВАНО	А.Н. Полухина (И.О. Фамилия)
доцент, канд. наук (должность)	СиТ (кафедра)	СОГЛАСОВАНО	В.В. Лежнин (И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра сервиса и туризма

(наименование кафедры)			
09.02.2023 (дата)	протокол №	5	
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина (И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).  
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина (И.О. Фамилия)
---------------------	-------------	-------------------------------

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар (И.О. Фамилия)
-------------	--------------------------------

Эксперт(ы): Коновалов Валерий Леонидович, директор ООО "Интурвест"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.03.2023 г.  
Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /И.Р. Валиева/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия	<p><b>знания:</b> 1. Знать методы, технологии и принципы командной работы в туристской сфере; 2. Определять методы работы с потребителем услуг в сфере туризма и гостеприимства; 3. Знать основные технологии продажи продукта в сфере туризма и реализацию его на рынок.</p> <p><b>умения:</b> 1. уметь реализовывать услуги и продукцию в сфере туризма и гостеприимства потребителям путем использования коммуникативных технологий; 2. уметь находить общий язык в сложившихся конфликтных ситуациях в сфере туризма и гостеприимства; 3. уметь выстраивать систему грамотных взаимоотношений в сфере туризма и гостеприимства с потребителем услуг.</p> <p><b>навыки:</b> 1. владеть методами принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях в сфере туризма и гостеприимства ; 2. предлагать способы и варианты решения проблемных ситуаций в сфере туризма и гостеприимства и уметь оценивать полученный результат; 3. владеть методами оценки эффективности и качества выполнения поставленных задач в сфере туризма и гостеприимства.</p>
2. ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	<p><b>знания:</b> 1. знать основные принципы работы с потребителем в сфере туризма и гостеприимства; 2. знать основные цели и задачи управления подразделениями в сфере туризма и гостеприимства; 3. знать основные пути реализации продукции в сфере туризма</p> <p><b>умения:</b> 1. уметь организовывать процесс работы в команде используя основные методы и технологии управленческой деятельности; 2. уметь определять задачи и цели управления структурными подразделениями на предприятии туризма; 3. уметь выявлять основные проблемы в работе предприятий сферы туризма и находить пути решения данных проблем.</p> <p><b>навыки:</b> 1. владеть навыками управленческой работы и руководства в узких группах над проектами сферы туризма; 2. владеть методикой выявления положительных результатов в рамках проектной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.</p>

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Социология (УК-3); практик: Учебная практика.

Ознакомительная практика (ОПК-2)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (УК-3), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-2)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, классическая лекция, лекция с элементами мозгового штурма

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Сущность и характерные черты менеджмента в сфере туризма и гостеприимства</b>	<b>36</b>	УК-3
Лекция. Понятие менеджмента. Предмет и объект исследования. Характерные черты современного менеджмента Сущность современных подходов в менеджменте.	2	
Практическое занятие. Вводная практика о предмете: структура предмета, задания, темы курсовой работы	2	
Лекция. Основные типы организационных структур: линейная, функциональная, линейнофункциональная, матричная. Преимущества и недостатки каждого типа структур. Выбор наиболее подходящей структуры организации.	2	
Практическое занятие. Семинар. Развитие управленческих идей в России. 1. Вторая половина XIX века - рационализация трудовых достижений. 2. 1920-1930 гг. - организационно-технические и социальные концепции 3. 1930-1960 гг. - народно-хозяйственный подход. 4. 1960 -1990 гг. - комплексный подход к управлению. 5. Современная концепция российского менеджмента	4	
Лекция. 3. Цикл менеджмента Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла:	2	

прогнозирование, планирование, руководство, организация, контроль. Роль менеджера в организации. Качества современного менеджера.		
Практическое занятие. Создание туристской организации (отработка понятий миссия и философия организации, функции управления, организационная структура, положения и должностные инструкции)	4	
Лекция. Функции и принципы планирования. Стратегическое и оперативное планирование. Отличительные черты бизнес-плана. Разделы бизнес-плана. Его основные задачи. SWOT-анализ. Построение дерева целей.	2	
Практическое занятие. Семинар. Регламентирующие методы управления: организационные и административные. Стимулирующие методы управления: экономические и социально-психологические. Основные характеристики американского менеджмента. Особенности японского менеджмента.	4	
Практическое занятие. Написание теста по аттестации.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Предоставить конспект по теме: Общие правила телефонного разговора в индустрии гостеприимства. Правила построения делового общения в ситуации «руководитель – подчиненный» в индустрии гостеприимства».	12	
<b>Характеристика функций управления в сфере туризма</b>	<b>36</b>	ОПК-2
Лекция. Основные критерии мотивации. Правила делегирования. Первичные и вторичные потребности. Двухфакторная теория мотивации Герцберга	2	
Практическое занятие. Семинар. 1. Менеджмент в эпоху европейского Средневековья. 2. Школа научного управления. 3. Классическая, административная школа управления. 4. Школа человеческих отношений и	2	
Лекция. Виды и правила контроля. Этапы контроля. Основные методы управления, их достоинства и недостатки. Схема организации контроля. Выбор оптимального метода управления. Специфика проведения контрольных мероприятий в туристской организации.	2	
Практическое занятие. Анализ ресурсов Интернет в деятельности сервисно-туристской организации: <a href="http://www.tours.ru">www.tours.ru</a> , <a href="http://www.tio.agava.ru">www.tio.agava.ru</a> , <a href="http://www.megatis.ru">www.megatis.ru</a> . Сайты известных туристических компаний: анализ гостиницы, турфирмы и т.д. Анализ интернет-энциклопедий в туризме	4	
Лекция. 7. Коммуникативность. Способы передачи информации. Роль коммуникации в менеджменте. Классификация информации в туризме.	2	
Практическое занятие. Семинар. Туристское предложение, его составляющие. Особенности туризма как объекта управления.	4	

Организация управления туристским комплексом за рубежом, возможность ее использования в России. Организации управления индустрией туризма в России. Классификация туристских предприятий.		
Лекция. Основные правила переговорного процесса. Основные задачи делового общения в сфере туризма. Правила убеждения.	2	
Практическое занятие. Семинар. 1. Гарвардская школа бизнеса; 2. С.Ансофф и его теория; 3. М.Портер и его теория; 4. Бостон Консалтинг групп; 5. Маккензи и его модель; 6. Артур де Литтл; 7. Модель Томпсона и Стрикленда.	4	
Практическое занятие. Написание теста по пройденному материалу	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Составить таблицу классификации управленческих решений. 2. Представить себя в роли менеджера и решить ситуации, в которых принятые решения могут не соответствовать понятиям «справедливость» и «этика» в моральных традициях общества, но будут вполне приемлемыми в сфере предпринимательской деятельности. Ответ обосновать.	12	
Иная контактная работа:	0	

### 5 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Специфика менеджмента в туристско-рекреационной деятельности</b>	<b>144</b>	УК-3
Лекция. Различные варианты управленческих решений. Эффективные решения. Типы решений. Требования к решениям. Методы принятия эффективного решения.	4	
Практическое занятие. Семинар. Теории мотивации А. Маслоу, Ф. Херцберга, Мак Клееланда. Процессуальные теории мотиваций: теория ожиданий В.Врума, теория справедливости Дж. Э. Эдамса, теория усиления позитивного поведения Б.Ф. Скиннера, модель Портера-Лоулера. Применение теорий мотиваций для стимулирования труда сотрудников.	4	
Лекция. Виды конфликтов с туристами. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов. Методы снятия стресса. Пути разрешения конфликтов и предупреждения стрессовых ситуаций.	4	
Практическое занятие. Семинар. Вклад в развитие школы административного управления Л. Гьюлика и Л. Урвика. Вклад в развитие школы психологии и человеческих отношений и Д. Макгрегора.	4	
Лекция. Формы построения взаимоотношений с сотрудниками. Анализ взаимоотношений с подчиненными. Стиль руководства в туристской индустрии.	4	
Практическое занятие. Семинар. Управленческая решетка	4	

Блейка-Муттона. ГРИД и стили управления. Действия менеджмента в системе ГРИД. Дополнительные стили управления: патернализм, оппортунизм.	
Лекция. Функции управления как вид деятельности. Функция планирования. Виды и формы планов. Бизнес-планирование. Организаторская функция. Горизонтальное разделение труда. Департаментализация.	4
Практическое занятие. Семинар. Вклад в развитие школы научного управления, Ф. и Л. Гилбрет, Г. Гантта. Вклад в развитие школы научного управления Г. Эмерсона, Р. Роба, О. Шелдона. Вклад в развитие школы административного управления А. Файоля, Дж. Муни и А. Рейли.	4
Лекция. Виды корпоративных объединений. Франчайзинговых объединения. Недостатки франчайзинга. Холдинговая компания. Функционирование корпоративных сетей на туристском рынке. Кадровая политика корпоративных объединений. Корпоративная культура. Преимущества и недостатки корпоративной деятельности. Сравнительная характеристика конкурентоспособности фирм.	4
Практическое занятие. Семинар. Функциональные обязанности и координация работы. Функции лидерства и мотивации. Функция контроля. Виды контроля. Элементы контроля. Эффективность контроля. Принципы управления (12 принципов). Экономические, административные и психологические методы управления организаций сервиса и туризма.	4
Лекция. Значение управления человеческими ресурсами в турфирмах. Характерные особенности услуг. Особенности человеческих ресурсов. Функции и задачи менеджера по персоналу. Характеристика профессионального состава кадровой службы. Управление комплектованием кадров. Задачи менеджера при комплектовании кадров. Минимизация ошибок при найме.	4
Практическое занятие. Семинар. Стратегические альтернативы развития организации У. Глюка. Основные стратегии осуществления изменений. Особенности Бостонской модели стратегического планирования. Определение новшества, нововведения и инновации в менеджменте. Основные источники инновации, ее проблемы и противоречия. Основные субъекты рынка инноваций. Разновидности субъектов инновационного процесса.	4
Лекция. Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности. деятельность менеджера и его задачи. Профессиональные требования к менеджеру. Основные функции внутрифирменного управления. Цель и задачи экскурсионного менеджмента. Маркетинг как функция управления и исходный этап планирования. Особенности планирования экскурсионного менеджмента. Организационная структура экскурсионной фирмы. Разработка экскурсионных услуг.	4

Практическое занятие. Семинар. Экономическая эффективность менеджмента и ее измерение. Социальная эффективность менеджмента в туризме и ее определение.	4	
Лекция. Управление внешнеэкономической деятельностью турфирмы. Основные направления внешнеэкономической деятельности и ее регулирование. Международные торговые сделки. Элементы регулирования внешней торговли. Экономические и административные механизмы поддержки развития туризма	4	
Практическое занятие. Деловая игра на тему: "Вечер встречи". Отработка понятий и стилей руководства, положения и должностных инструкций для турфирмы и т.д.	2	
Лекция. Система управления туризмом. Субъект и объект туризма. Факторы влияющие на туризм. Социальная сфера как внешняя среда туризма. Воздействие политики на туризм и. Виды воздействия туризма на экологию. Влияние политики на развитие туризма. Технологии обеспечивающие развитие туризма.	4	
Практическое занятие. Защита проектов по разработке туристской фирмы.	4	
Практическое занятие. Написание итогового теста по пройденному материалу	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение курсового проекта/работы 1. Раскройте основные понятия объединений в сфере туризма, приведите классификационные признаки. 2. В чем заключается социальная эффективность менеджмента в туристской сфере? 3. Напишите эссе на тему: Основные научные школы в менеджменте	72	
выполнение курсового проекта/работы	0	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине "Менеджмент в туристской индустрии", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к занятиям **семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии".



Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Изучение дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии" включает выполнение курсовой работы в 5 семестре. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии". Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Менеджмент в туристской индустрии" является зачет в 4 семестре, дифференциальный зачет по курсовой работе в 5 семестре и экзамен в 5 семестре.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы управления персоналом в сервисно-туристской сфере [Текст] : науч. изд. / А. Н. Полухина ; М-во образования и науки РФ, Федер. агентство по образованию, МарГТУ. Йошкар-Ола, 2004. - 141 с. ISBN 5-8158-0298-0. Экземпляры: всего 64.	64
2.	Полухина, Анна Николаевна. Управление персоналом организации в сфере туризма и гостеприимства [Текст] : монография / А. П. Полухина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 254 с. ISBN 5-8158-0567-5. Экземпляры: всего 66.	66
3.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы менеджмента организации отрасли социально-культурного сервиса и туризма [Текст] : монография / А. Н. Полухина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2008. - 278 с. ISBN 978-5-8158-0613-9. Экземпляры: всего 24.	24
4.	Полухина, Анна Николаевна. Региональный туризм: анализ, теория и практика управления [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. В. Талалаев; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Мар. гос. техн. ун-т". Йошкар-Ола: МарГТУ, 2012. - 187 с. ISBN 978-5-8158-0995-6. Экземпляры: всего 29.	29
5.	Полухина, Анна Николаевна. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебное пособие / А. Н. Полухина; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ,	35 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_menedzhment_v_socialno_uchpos.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_menedzhment_v_socialno_uchpos.pdf</a>

	2012. - 219 с. ISBN 978-5-8158-1012-9. Экземпляры: всего 35.	
6.	Полухина, Анна Николаевна. Инновационная модель развития туризма в регионах Приволжского федерального округа [Текст] : (на примере экологического туризма) : монография / А. Н. Полухина, В. В. Лежнин; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 175 с. ISBN 978-5-8158-1390-8. Экземпляры: всего 8.	8 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_innovacion_model_2014.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_innovacion_model_2014.pdf</a>
7.	Полухина, Анна Николаевна. Оценка эффективности стратегических программ развития туризма [Текст] : (на примере Приволжского федерального округа) : монография / А. Н. Полухина, В. П. Рукомойникова; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 274 с. ISBN 978-5-8158-1574-2. Экземпляры: всего 11.	11 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf</a>
8.	Полухина, Анна Николаевна. Разработка стратегии эффективного управления туристско-рекреационными кластерами в условиях региональной модернизации [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. С. Оборин, Е. В. Крысова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 147 с. ISBN 978-5-8158-1621-3. Экземпляры: всего 11.	11 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_razrabotka_strategii_2015.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_razrabotka_strategii_2015.pdf</a>
9.	Оборин, Матвей Сергеевич. Туристско-рекреационная деятельность и гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело"] / М. С. Оборин, А. Н. Полухина; М-во образования и науки Рос. Федерации, [ФГБОУ ВО: "Поволж. гос. технол. ун-т", "Пермский ин-т (фил.) Рос. экон. ун-та им. Г. В. Плеханова"]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 327 с. ISBN 978-5-8158-1699-2. Экземпляры: всего 21.	21 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_turistsko_rekreacionnaia_deiatelnost_2016.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_turistsko_rekreacionnaia_deiatelnost_2016.pdf</a>
10.	Лежнин, Владимир Владимирович. Факторы и инструменты модернизации регионального экономического пространства (на примере Приволжского федерального округа) [Текст] : монография / В. В. Лежнин, А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 163 с. ISBN 978-5-8158-2091-3. Экземпляры: всего 10.	10 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Leznin_Faktori_i_instrumenti_modernizazii_regionalnogo_ekonomicheskogo_prostranstva_2019.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Leznin_Faktori_i_instrumenti_modernizazii_regionalnogo_ekonomicheskogo_prostranstva_2019.pdf</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	430 (I)	Телевизор Samsung 21 K3 (1), Экран на штативе 180*180см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс",

		Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
--	--	--

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

### 7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины

(модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

## 7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Тест по дисциплине: "Менеджмент в туристской индустрии"  
Вариант № 0

1. Управление – это:

**1. процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;**

2. особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;

3. эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

2. Менеджмент – это:

1. процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;

2. особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;

**3. эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.**

3. Кто является родоначальником классической школы менеджмента:

1. Ч. Бебидж;

2. М. Вебер;

**3. Ф. Тейлор.**

4. Первый учебник по управлению был написан английским предпринимателем М. Вебером в:

1. 1850;

2. 1790;

**3. 1832;**

5. Кто автор этих слов: «Управление – это искусство знать точно, что предстоит сделать и как это сделать самым дешевым и наилучшим способом?»

1. Ч. Бебидж;

2. М. Вебер;

**3. Ф. Тейлор.**

6. Какие бывают виды разделения труда менеджеров?

1. функциональное;

**2. горизонтальное;**

**3. вертикальное;**

-прямое.

7. Сколько существует иерархических уровней менеджмента?

1. 5;

**2. 3;**

3. 9.

8. Кто относится к среднему уровню менеджеров?

1. заместители;

**2. руководители подразделений;**

3. руководители групп.

9. Функции менеджмента бывают:

**1. общие, индивидуальные;**

2. групповые, специфические;

3. конкретные, расширенные;

4. правильного ответа нет.

10. По форме планирование бывает:

1. тактическое;

2. конкретное;

**3. перспективное.**

**Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации**

**4 семестр. Вопросы к зачету**

1. Система целей и задач туристического предприятия.
2. Понятие, сущность и задачи менеджмента в туризме.
3. Особенности туризма как объекта управления.
4. Структура функций менеджмента в туризме.
5. Значение и направления деятельности международных организаций в сферах туризма и гостеприимства.
6. Международный опыт внутрифирменного управления индустрией туризма
7. Внешняя среда туристического бизнеса: структура и задачи.
8. Внутренняя среда туристического бизнеса: корпоративная культура
9. Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства: понятие, принципы и функции
10. Бизнес-моделирование деятельности туристического предприятия. Бизнес модели А. Остервальдера и И. Пинье.

**5 семестр. Вопросы к экзамену.**

1. Особенности туризма как объекта управления.
2. Система управления туризмом.
3. Структура управления туризмом.
4. Туристические регионы.
5. Туристические организации.
6. Туристические предприятия.
7. Виды организационных структур организаций сервиса и туризма и их проектирование.

8. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента.
9. Функция планирования и ее реализация в работе турфирмы - предприятия сервиса.
10. Организаторская функция и ее реализация в работе организаций сервиса и туризма.
11. Функция контроля и ее реализация в работе организации сервиса и туризма.
12. Принципы менеджмента и их использование в работе организации сервиса и туризма.
13. Методы менеджмента и их применение в управлении организаций сервиса и туризма.
14. Стили управления организаций сервиса и туризма.
15. Управленческая решетка ГРИД.
16. Личность, власть и авторитет руководителя.
17. Управленческое решение.
18. Методы принятия решений.
19. Условия эффективности УР.
20. Управление персоналом организации сервиса и туризма.
21. Отбор, подбор и прием на работу.
22. Трудовой договор и движение персонала.
23. Теория лидерства личностных черт.
24. Теория лидерства поведения менеджера.
25. Ситуационные теории лидерства

#### **Темы курсовых работ по дисциплине: Менеджмент в туристской индустрии**

1. Роль государства в регулировании сервисной деятельности.
2. Государственная туристская политика как механизм регулирования туристской деятельности.
3. Анализ внешних факторов и их влияние на управление туристской сферой.
4. Инновационные тенденции развития менеджмента в туризме
5. Особенности развития экскурсионного менеджмента
6. Анализ развития внутреннего туризма в России
7. Организационно-экономические проблемы управления российским туризмом.
8. Проектирование организационной структуры управления туристским предприятием.
9. Особенности экологического менеджмента в России
10. Роль общественных организаций в управлении туризмом в СФО.
11. Роль общественных организаций в управлении туризмом в Российской Федерации.
12. Роль общественных организаций в управлении туризмом в мире.
13. Разработка технологии контроля на туристском предприятии.
14. Управление в анимационном менеджменте туристского комплекса.
15. Функции управления в экскурсионной фирме.
16. Особенности системы управления персоналом туристской фирмы.
17. Сущность управленческих решений, основные методы и стили их принятия.
18. Административно организационный механизм управления в сервисе и туризме.
19. Анализ туристских ресурсов в Республике Марий Эл.
20. Управление персоналом в международной гостиничной индустрии.
21. Деловой туризм: управление, развитие, основные перспективы
22. Формирование системы мотивации персонала туристского предприятия.
23. Технология формирования фирменного стиля на предприятии

- 24. Лояльность постоянных клиентов турфирмы как показатель качества услуг.
- 25. Основные элементы корпоративной культуры турпредприятия.
- 26. Эффективные переговоры как фактор успешного функционирования турфирмы.
- 27. Модели управления конфликтами в туристской организации.
- 28. Технология формирования фирменного стиля туристского предприятия.
- 29. Управление качеством услуг в социально-культурном сервисе и туризме.
- 30. Реализация творческих способностей персонала как путь повышения эффективности деятельности турфирмы.