

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП
А.Н. Леухин
от «28» 08. 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
менеджмента
Е.В. Крюкова
от «28» 08. 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ»**

Составитель	Ауслендер А.Я., старший преподаватель кафедры менеджмента Палагина М.Ю. ассистент кафедры ППСИ
Направление подготовки / специальность	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) ОПОП	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	заочная
Год приема	2022
Курс	3
Семестр(ы)	5,6

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Менеджмент в туризме» являются:

приобретение студентами знаний о теоретических основах управления, сущности и характере работы менеджера, приобретение навыков эффективного управления и организации деятельности на предприятиях туристской индустрии.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Менеджмент в туризме»:

- формирование представлений о целях, задачах и функциях менеджмента, миссии туристской деятельности организации;
- анализ информации, факторов внутренней и внешней среды с целью обоснования управленческих решений;
- знакомство с практическими навыками общения и управления людьми (группами) в туристской деятельности;
- овладение навыками коммуникационных связей, мотивирования труда, организации контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях туристской индустрии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме» относится к обязательной части, и **осваивается** в 5 и 6 семестрах (6 семестр – зачет, 7 семестр - экзамен).

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

- Человек и его потребности,
- Маркетинг в туристической индустрии

Знания:

- основные этапы развития менеджмента как науки и профессии;
- принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования;
- типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования;
- виды управленческих решений и процесс их принятия;
- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;
- типы организационной культуры и методы ее формирования.

Умения:

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы оценивать их влияние на организацию;
- анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;
- диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее совершенствованию.

Навыки:

- методами реализации основных управленческих функций (планирование, принятие решений, организация, мотивирование и контроль);
- современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации.

2.3. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии продаж,
- Маркетинговые коммуникации. Реклама в туризме,
- Маркетинговые коммуникации. Связи с общественностью.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки :

а) универсальных (УК):

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде,

б) общепрофессиональных (ОПК):

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть(3)
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде,	ИУК-3.1.1. теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме	ИУК-3.2.1. организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения	ИУК- 3.3.1. основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ИОПК-2.1.1. виды управленческих решений и процесс их принятия	ИОПК- 2.2.1. анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы оценивать их влияние на организацию	ИОПК-2.3.1. методами реализации основных управленческих функций (планирование, принятие решений, организация, мотивирование и контроль)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет **2,3 зачетных единиц**, в том числе 12 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 4 часа – лекции, 8 часов – практические, семинарские занятия), 168 часов – на самостоятельную работу обучающихся. Итоговый контроль: 5 семестр - зачет, 6 семестр – экзамен.

Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации <i>[по семестрам]</i>
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Основы туристской деятельности и взаимодействие предприятий гостинично-туристского комплекса. Основы гостиничного бизнеса. Основы ресторанного бизнеса.	5	1	2			44	Индивидуальное собеседование
Тема 2. Основы психологии в сфере туристского сервиса	5		1			45	Устный опрос. Кейсы
Тема 3. Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма. Стратегическое управление деятельностью предприятия сферы сервиса и туризма.	5	1	1			45	Письменные ответы на вопросы. Кейс
Тема 4. Организационные структуры управления. Методы управления в менеджменте. Власть и влияние руководителя. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма.	6	1	2			44	Индивидуальное собеседование
Тема 5. Власть и влияние руководителя.	6		1			45	Индивидуальное собеседование
Тема 6. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма.	6	1	1			45	Рейтинговый контроль. Тест
Итого		4	8			168	Зачет Экзамен

Таблица 3 – Матрица соотношения тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		УК-3	ОПК-2		...	
Основы туристской деятельности и взаимодействие предприятий	47	+	+			2

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		УК-3	ОПК-2		...	
гостинично-туристского комплекса. Основы гостиничного бизнеса. Основы ресторанного бизнеса.						
Основы психологии в сфере туристского сервиса	46	+	+			2
Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма. Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма.	47	+	+			2
Организационные структуры управления. Методы управления в менеджменте. Власть и влияние руководителя. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма	47	+	+			2
Власть и влияние руководителя.	46	+	+			2
Управленческие решения в сфере сервиса и туризма	47	+	+			2
Итого	180					

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Основы туристской деятельности и взаимодействие предприятий гостинично-туристского комплекса.

Понятие туристской деятельности. Основы гостиничного бизнеса. Основы ресторанного бизнеса.

Тема 2. Основы психологии в сфере туристского сервиса

Психология общения. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве. Конфликты. Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 3. Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма.

Виды целей. Миссия. Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма.

Тема 4. Организационные структуры управления

Типы организационной структуры на предприятиях туристской индустрии. Методы управления в менеджменте. Власть и влияние руководителя. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИН

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Менеджмент в туризме» составляет 168 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков антропологических знаний.

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. Основы туристской деятельности и взаимодействие предприятий гостинично- туристского комплекса. Основы	44	Индивидуальное собеседование

гостиничного бизнеса. Основы ресторанного бизнеса.		
Тема 2. Основы психологии в сфере туристского сервиса	45	Устный опрос. Кейсы
Тема 3. Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма. Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма.	45	Письменные ответы на вопросы. Кейс
Тема 4. Организационные структуры управления. Методы управления в менеджменте. Власть и влияние руководителя. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма.	44	Индивидуальное собеседование
Тема 5. Власть и влияние руководителя.	45	Индивидуальное собеседование
Тема 6. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма.	45	Рейтинговый контроль. Тест

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы психологии конфликта; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Порядок проведения тестирования

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по дисциплине включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта

ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

Подготовка к зачету

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

Подготовка к экзамену

Экзамен – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Экзамен проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и экзамена

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: ролевые игры, круглый стол, кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
<i>Тема 1. Основы туристской деятельности и взаимодействие предприятий гостинично-туристского комплекса. Основы гостиничного бизнеса. Основы ресторанного бизнеса.</i>	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Выполнение практических заданий, тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций</i>	<i>Не предусмотрено</i>
<i>Тема 2. Основы психологии в сфере туристского сервиса</i>	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Выполнение практических заданий, тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций</i>	<i>Не предусмотрено</i>

Тема 3. Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма. Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма.	Обзорная лекция	Выполнение практических заданий, тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций	Не предусмотрено
Тема 4. Организационные структуры управления. Методы управления в менеджменте. Власть и влияние руководителя. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма.	Обзорная лекция	Выполнение практических заданий, тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций	Не предусмотрено
Тема 5. Власть и влияние руководителя.	Обзорная лекция	Выполнение практических заданий, тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций	Не предусмотрено
Тема 6. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма.	Обзорная лекция	Выполнение практических заданий, тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.))
- - использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации
- - использование возможностей электронной почты преподавателя
- - использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.)
- - использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.))
- - использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды [LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров].

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов

Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Менеджмент в туризме» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
---	--------------------------------	----------------------------------

<i>Тема 1. Основы туристской деятельности и взаимодействие предприятий гостинично-туристского комплекса. Основы гостиничного бизнеса. Основы ресторанного бизнеса.</i>	УК-3, ОПК-2	Индивидуальное собеседование
<i>Тема 2. Основы психологии в сфере туристского сервиса</i>	УК-3, ОПК-2	Индивидуальное собеседование, кейс-стади
<i>Тема 3. Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма. Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма.</i>	УК-3, ОПК-2	Письменные ответы на вопросы, кейс-стади
<i>Тема 4. Организационные структуры управления. Методы управления в менеджменте. Власть и влияние руководителя. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма.</i>	УК-3, ОПК-2	Индивидуальное собеседование
<i>Тема 5. Власть и влияние руководителя.</i>	УК-3, ОПК-2	Индивидуальное собеседование
<i>Тема 6. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма.</i>	УК-3, ОПК-2	Индивидуальное собеседование, тестирование

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы

4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Основы туристской деятельности и взаимодействие предприятий гостинично-туристского комплекса.

Вопросы для индивидуального собеседования по теме 1.

1. Понятие туристской деятельности.
2. Основы гостиничного бизнеса.
3. Основы ресторанного бизнеса.

Тема 2. Основы психологии в сфере туристского сервиса Вопросы для индивидуального собеседования по теме 2.

1. Психология общения.
2. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве.
3. Конфликты.
4. Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

Кейс – стади по теме 2.

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1. *Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.*
2. *Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:*
 - место расположения
 - уровень
 - ассортимент
 - стоимость услуг
 - ценовая политика на средства размещения.
 -

Тема 3. Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма.

Вопросы, на которые следует дать письменные ответы по теме 3.

1. Виды целей.
2. Миссия.
3. Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма.

Кейс-стади по теме 3.

Турфирма ежемесячно производит 5000 турпутевок. Для того чтобы серьезно противостоять конкурентам, предстоит сделать выбор: 1) снизить цену на продукцию на 10%. Тогда прибыль турфирмы от продажи каждого тура сократится с 300 у. е. до 200 у. е.; 2) усилить рекламу и увеличить сеть сбытовых организаций. При этом рекламные затраты на единицу продукции возрастут с 100 у. е. до 150 у. е., а сбытовые - с 50 до 120 у. е.

Тема 4. Организационные структуры управления Вопросы для индивидуального собеседования по теме 4.

1. Типы организационной структуры на предприятиях туристической индустрии.
2. Методы управления в менеджменте.
3. Власть и влияние руководителя.
4. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма.

Тема 5. Власть и влияние руководителя Вопросы для индивидуального собеседования по теме 5.

1. Понятие власти.
2. Формы власти.
3. Понятие лидерства
4. Способы влияния

Тема 6. Управленческие решения в сфере сервиса и туризма Вопросы для индивидуального собеседования по теме 6.

1. Виды управленческих решений
2. Сущность процесса принятия решений
3. Этапы процесса принятия решений

Тест по темам 1- 6.

1. Школой менеджмента, в которой был представлен первый систематизированный подход в истории управленческой мысли, является: а) школа человеческих отношений; б) административная школа; в) школа научного управления; г) количественная школа.

2. Анри Файоль внес основной вклад в развитие: а) школы человеческих отношений; б) административной школы; в) школы научного управления; г) количественной школы.

3. Рациональные методы управления Ф.-У. Тейлора являются основой: а) школы человеческих отношений; б) административной школы; в) школы научного управления; г) количественной школы.

4. Автор 12 знаменитых принципов управления:
а) Элтон Мейо; б) Г. Эмерсон; в) А. Файоль; г) Г. Форд.

5. Установите соответствие положений менеджмента по принадлежности:

А. Американская модель Б. Японская модель

а) подготовка узкоспециализированных руководителей; б) ориентация управления на работу в группе, неформальные отношения руководства и рядовых сотрудников;

в) подготовка руководителей широкого профиля; г) ориентация управления на отдельного работника, иерархия и формальные отношения руководства с нижестоящими работниками; д) основные качества, требуемые от руководителя — умение организовать рабочий процесс и контроль;

е) главные качества руководителя — профессиональная компетентность, инициативность; ж) коллективное принятие управленческих решений; з) индивидуальный характер принятия решений.

6. Управление межличностными отношениями и человеческий фактор считали основными элементом эффективной организации представители:

- а) школы научного управления; б) административной школы; в) школы человеческих отношений;
г) количественной школы.

7. Ситуационный подход в менеджменте наиболее приемлем при:

- а) анализе стандартных ситуаций; б) принятии нестандартных управленческих решений;
в) рассмотрении управления как бизнес-процессов; г) анализе предполагаемых выходов бизнес-процесса.

8. Установите соответствие подходов к менеджменту содержанию:

Подход	Краткое содержание
А. Административный	а) заключается в том, чтобы помочь работнику осознать собственные возможности;
Б. Интеграционный	б) предусматривает ориентацию управляющей подсистемы на потребителя;
В. Маркетинговый	в) рассматривает управление как совокупность взаимосвязанных функций;
Г. Поведенческий	г) регламентирует функции, права, обязанности, элементы системы менеджмента и нормативных актов.

9. Перечислите виды менеджмента в туризме

- а) менеджмент персонала, функциональный, линейный, типологический менеджмент; б) менеджмент качества обслуживания, функциональный, типологический менеджмент; в) менеджмент персонала, менеджмент качества обслуживания, функциональный, типологический менеджмент.

10. Верно ли следующее утверждение?: «Специфика менеджмента туризма обусловлена особенностями туристской услуги и внешними эффектами туристского продукта». а) да; б) нет.

11. Типологический менеджмент НЕ включает в себя: а) экскурсионный менеджмент; б) гостиничный менеджмент; в) турменджмент; г) менеджмент качества обслуживания.

12. Что из перечисленного НЕ имеет отношения к базовым характеристикам турбизнеса:

- а) хозяйственный риск и ответственность хозяйственных субъектов турбизнеса; б) самостоятельность хозяйственных субъектов в рамках закона; в) социальная направленность турбизнеса.

13. Факторы, определяющие выбор организационно-правовой формы турбизнеса делятся на: а) прямые и косвенные; б) общие и индивидуальные; в) индивидуальные и коллективные.

14. Мероприятия по повышению комплексной эффективности турбизнеса и связанные с улучшением основного капитала включают (несколько вариантов):

- а) повышение уровня квалификации персонала; б) продажа излишнего оборудования; в) увеличение объемов продаж; г) сдача в аренду оборудования.

**Перечень вопросов и заданий,
выносимых на зачет**

1. Структура менеджмента гостиничного предприятия. Уровни менеджмента. Виды и функции уровней менеджмента.

2. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий (зарубежный и отечественный опыт).
3. Управление номерным фондом современным гостиничным предприятием: организационный и экономический аспект.
4. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
5. Качество обслуживания: современные подходы к оценке и совершенствованию на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
6. Типы организационных структур и возможности их использования в гостиничном/ресторанном бизнесе. Классификация служб/отделов в гостинице.
7. Понятие гостиничного цикла. Организация процесса обслуживания в гостинице.
8. Служба приема и размещения в организационной структуре гостиничного предприятия: функции и значение.
9. Особенности организации управления малым отелем.

**Перечень вопросов и заданий,
выносимых на экзамен**

1. Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
2. Основные принципы и инструменты управления доходами в индустрии гостеприимства.
3. Жизненный цикл гостиничного предприятия и стадии инвестиционного проекта.
4. Особенности создания и управления малым отелем в современных условиях (инвестиционные и правовые вопросы).
5. Особенности интеграционных процессов развития индустрии гостеприимства (франчайзинг и управленческие контракты).
6. Стратегический менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
1.	Задание закрытого типа	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.	а	1
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	в	1

	плана, контроль; г) целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.		
3..	<p>Определите понятие «простейшие отношения управления»:</p> <p>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 которых выступает управляющий, а с другой — отношения подчинения, носителями которых выступают управляемые;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>г) отношения управления связывают двух и более человек, из которых один является начальником, а другие — подчиненными.</p>	б	1

		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.	б	1
5		Менеджмент представляет собой: а) управление технологическими процессами; б) деятельность управленческого персонала; в) процесс управления организациями; г) вид деятельности персонала компании.	в	1
6	Задание открытого типа	Чем обусловлены особенности производственных процессов компаний в сфере сервиса и туризма?	Особенности производственных процессов компаний в сфере сервиса и туризма обусловлены тем, что продукт, производимый в данной сфере выступает в форме услуги и ориентирован на удовлетворение индивидуальных потребностей	5-8
7		На чем основывается процессный подход в построении системы управления?	процессный подход в построении системы управления основывается на процессах, протекающих в системе	5-8

			управления, функциях управления	
8		Посредством чего достигается увеличение масштабов деятельности компаниями сервиса и туризма?	Увеличение масштабов деятельности компаниями сервиса и туризма достигается посредством формирования объединений предприятий на основе горизонтальной интеграции	5-8
9		Какие риски наиболее характерны для туристических компаний?	Для туристических компаний более характерны риски, обусловленные изменениями экологии и природными катаклизмами в стране прибытия	5-8
10		На основе чего строится система мотивации труда служащих компании сервиса и туризма?	Система мотивации труда служащих компании сервиса и туризма строится на основе выявления потребностей работников	5-8
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью				
1.	Задание закрытого типа	Основателем школы научного управления был: а) Э. Мэйо; б) Д. Макгрегор; в) А. Маслоу; г) У. Тейлор.	г	1
2.		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.	а	1
3.		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;	а	1

		<p>в) на договорных отношениях, представляет собой форму вертикальной интеграции участников последовательных стадий производственных процессов;</p> <p>г) на объединении предприятий в рамках одной компании в форме вертикальной интеграции.</p>		
4.		<p>Главным в стратегическом управлении является то, что оно:</p> <p>а) ориентируется не на производство продукта, а на удовлетворение потребностей покупателей производимой продукции;</p> <p>б) основано на долгосрочном планировании;</p> <p>в) исходит из необходимости точно устанавливать цели деятельности компании;</p> <p>г) основано на учете интересов работников компании.</p>	а	1
5.		<p>Условия конкуренции в сфере сервиса и туризма:</p> <p>а) не зависят от высоты рыночных барьеров, т.е. возможности входа компаний на данный рынок;</p> <p>б) определяются относительно невысокими барьерами вхождения на рынок;</p> <p>в) определяются относительно длительным жизненным циклом продукта;</p> <p>г) определяются тем, что в этой сфере действует небольшое количество крупных компаний.</p>	б	1
6.	Задание открытого типа	Что относят к структурным методам управления конфликтами?	К структурным методам управления конфликтами могут быть отнесены внесение изменений в составе подразделений и системе их взаимодействия	5-8
7.		Чем обусловлено горизонтальное разделение труда в компании?	Горизонтальное разделение труда в компании обусловлено наличием подразделений, осуществляющих технологические	5-8

8.		Что является главной причиной выделения подразделений в рамках одной компании в сфере сервиса и туризма?	Главной причиной выделения подразделений в рамках одной компании в сфере сервиса и туризма является специализация менеджеров на выполнении определенных функций управления	5-8
9.		Чем определяется количество работников, занятых в компании сервиса и туризма?	Количество работников, занятых в компании сервиса и туризма, непосредственно определяется оптимальными значениями показателя масштаба управляемости и числом уровней управления	5-8
		Что представляет собой миссия компании?	Миссия компании представляет собой наиболее общее выражение изначальной цели компании, выражающей смысл существования компании	5-8

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы ¹	Максимальное количество баллов ²	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинаре:			по расписанию
1.1.	полный ответ по вопросу	1-5 балла	15	
1.2.	дополнение	1 балл	5	
2.	Выполнение практических задач	1 - 5 балла за работу	10	по расписанию
3.	Контрольная работа	1 - 10 баллов	10	по расписанию
Всего			40	
Блок бонусов				
4.1.	Посещение занятий	+2	10	по расписанию
4.2.	Активность студента на занятии	+ 3		

4.3.	Отсутствие пропусков занятий	+5	
дополнительный блок			
5	Экзамен		
Всего		50	
Итого:		100	

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы ¹	Максимальное количество баллов ²	Срок Предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по расписанию
1.1.	полный ответ по вопросу	1-5 балла	15	
1.2.	дополнение	1 балл	5	
2.	Реферат	1-5 баллов	30	
Количество баллов к рубежному контролю (8 неделя)			30	
3.	Доклад	1-5 баллов	40	
Количество баллов к рубежному контролю (14 неделя)			50	
Промежуточный контроль:			70	
Всего			90	
5.	Блок бонусов			
5.1.	Посещение занятий	+4	10	по расписанию
1.	Активность студента на занятии	+ 4		
2.	Отсутствие пропусков занятий	+2		
Итого:			100	

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-2
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-2
<i>Неготовность к занятию</i>	-2
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Чернышева Т.Л., Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие . Изд-во НГТУ, 2017. URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778231931.html>(ЭБС «Консультант студента»).
2. Абаев А.Л., Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : Учебник для бакалавров. М.: Дашкови К, 2019. URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394031410.html> (ЭБС «Консультант студента»).

8.2. Дополнительная литература

3. Лямзин О.Л., Маркетинговые коммуникации: учебное пособие / Лямзин О.Л. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2016. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778231153.html> (ЭБС «Консультант студента»).

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

<i>Наименование ЭБС</i>
Электронная библиотечная система IPRbooks www.iprbookshop.ru
Электронно-библиотечная система VOOK.ru https://book.ru
Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». www.biblio-online.ru , https://urait.ru/
Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» https://biblio.asu.edu.ru <i>Учётная запись образовательного портала АГУ</i>
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).