

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

О.М. Коробкова
04.04.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
А.С. Джангазиева
04.04.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

Составитель	Коробкова О.М., канд.психол.н., доцент каф-ры ППСИ
Согласовано с работодателями:	Глазырина Л.Т., генеральный директор ООО «Центр путешествий Колумб» (Франчайзинг Pegas Touristik
	Обручев А.В., директор общества с ограниченной ответственностью санаторно-оздоровительный лагерь круглогодичного действия «Астраханские зори»
Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Направленность (профиль) ОПОП	«Организация управления туристскими дестинациями»
Квалификация (степень)	магистр
Форма обучения	заочная
Год приема	2024
Курс	2 (по заочной форме)
Семестр(ы)	3,4 (по заочной форме)

Астрахань– 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Технологии управления в сфере туризма» являются: знакомство с технологиями управления предприятиями индустрии туризма путем создания системы менеджмента и оценки качества, обеспечивающей повышение конкурентоспособности организации на туристском рынке.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Технологии управления в сфере туризма»:

- формирование навыков принятия нестандартных решений, направленных на повышение качества услуг, управления качеством услуг, персоналом, знание методов оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристической индустрии;
- овладение методами управления и работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда, управления системой качества организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Технологии управления в сфере туризма» относится к обязательной части (Б1.Б.07) программы подготовки магистров заочного отделения по направлению **43.04.02 Туризм. Профиль «Организация управления туристскими destinations»** и осваивается в 3,4 семестрах.

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

- *«Современное информационно-технологическое обеспечение туристской индустрии»*
- *«Менеджмент в туризме»*
- *«Управление качеством услуг в туризме»*

Знания:

- особенностей туризма как объекта управления;
- основ государственного регулирования туризма и модели управления туризмом за рубежом;
- основных направлений рациональной организации труда менеджера туристического предприятия;
- рационального процесса и методов принятия управленческих решений;
- сущность и содержание общих функций управления и отдельных управленческих процессов, протекающих на туристическом предприятии;
- особенностей внедрения инноваций в сфере туризма;
- информационных технологий управления, используемых в сфере туризма;
- основных приёмов управления рисками туристических предприятий.

Умения:

- планировать и организовывать свою работу и деятельность туристического предприятия;
- мотивировать и контролировать деятельность подчинённых;
- проектировать организационные структуры предприятий туристической индустрии;
- обосновывать и принимать управленческие решения и обеспечивать их реализацию;
- формировать и развивать организационную культуру туристического предприятия;
- управлять конфликтами, стрессами и изменениями;
- анализировать информацию, организовывать и проводить деловые беседы, совещания и переговоры;
- проводить исследования в области менеджмента туризма.

Навыки:

- разрабатывать и применять технологию обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;
- применять технологические инновации и современное программное обеспечение в туристской сфере.

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

- *«Проектное управление в сфере туризма»;*

- «Производственная практика»;
- «Магистерская диссертация»

Компетенции, полученные при изучении данной дисциплины, позволят совершенствовать подготовку студента к теоретическому анализу написанию научно-исследовательских работ. Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, будут способствовать написанию магистерской диссертации.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

б) *общепрофессиональных (ОПК)*:

ОПК-1 - Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма;

ОПК-2 – Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления;

ОПК-3 - Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма.

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ОПК-1	ОПК-1.1. Формирует технологическую концепцию туристской организации на основе выявленных потребностях в изменениях ОПК-1.2. Разрабатывает процесс внедрения инновационных технологий в деятельность предприятий туризма ОПК-1.3. Организует процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма	Основы технологической концепции туристской организации	Разрабатывать процесс внедрения инновационных технологий в деятельность туристических организаций	Навыками организации и процесса внедрения инновационных технологий в деятельность туристических организаций
ОПК-2	ОПК-2.1. Способен обосновывать выбор стратегии развития туризма на основе исследования целевых туристских рынков ОПК-2.2. Способен обосновывать рациональное использование ресурсов для обеспечения	основы стратегического управления туристской деятельностью на различных уровнях управления, принципы и	использовать основные методы и приёмы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской	навыками осуществления управления процессом организационной диагностики и организационного

	устойчивого развития туризма ОПК-2.3. Использует методы стратегического планирования и прогнозирования туристской деятельности на различных уровнях управления	методики разработки стратегий развития туристской деятельности на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном, уровне предприятия)	деятельности на различных уровнях управления	проектирования деятельности предприятий сферы туризма
ОПК-3	ОПК-3.1. Способен разработать и внедрить систему управления качеством туристских услуг ОПК-3.2. Способен использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии ОПК-3.3. Осуществляет контроль и мониторинг качества услуг в сфере туризма	Нормативно-правовую базу в сфере туризма, касающуюся управления качеством услуг. Методологии оценки качества услуг в туризме. Инструменты анализа и управления рисками в сфере туризма. Современные информационные технологии, используемые для управления качеством услуг в туризме. Методы контроля и улучшения качества обслуживания персонала.	Разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в туристской организации. Проводить анализ удовлетворенности клиентов и выявлять проблемные области в предоставлении услуг. Разрабатывать и применять инструменты мониторинга и контроля качества услуг.	Методами анализа и интерпретации данных о качестве услуг. Инструментами контроля качества услуг (анкеты, опросы, анализ отзывов и др.). Технологиями внедрения и совершенствования систем менеджмента качества.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 2,3 зачетных единиц (180 часов).

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2,3
Объем дисциплины в академических часах	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	19,25
- занятия лекционного типа, в том числе:	6
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	12
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	1
- промежуточная аттестация по дисциплине	0,25
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	160,75
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет – 2 семестр

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины
для заочной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточно й аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 3.										
Раздел 1. Основы управления в туризме	1		2					25	28	Устный опрос Реферат Контрольная работа
Раздел 2. Маркетинг и продажи в туризме	1		2					25	28	Устный опрос Проект Контрольная работа
Раздел 3. Операционное управление в туризме	2		2					30	34	Устный опрос Эссе
ИТОГО за семестр:	4		6					80	90	зачет
Семестр 4.										
Раздел 4. Финансовый менеджмент в туризме	1		3					40	44	Устный опрос Практическая работа

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточно й аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Раздел 5. Инновации и устойчивое развитие в туризме	1		3					40,75	44,75	Устный опрос Контрольная работа
Консультации	1									
Контроль промежуточной аттестации	0,25									
ИТОГО за семестр:	2		6					80,75	90	экзамен
Итого за весь период	6		12					160,75	180	экзамен

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Разделы, тема дисциплины	Кол- во часов	Код компетенции			
		ОПК -1	ОПК -2	ОПК -3	общее количество компетенций
Раздел 1. Основы управления в туризме	28	+	+	+	3
Раздел 2. Маркетинг и продажи в туризме	28	+	+	+	3
Раздел 3. Операционное управление в туризме	34	+	+	+	3
Раздел 4. Финансовый менеджмент в туризме	44	+	+	+	3
Раздел 5. Инновации и устойчивое развитие в туризме	44,75	+	+	+	3
Консультации	1	+	+	+	3
Контроль промежуточной аттестации	0,25	+	+	+	3
Итого	180	7	7	7	21

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Раздел 1. Основы управления в туризме

Сущность и особенности управления в туризме. (Понятие туризма, его отраслевая структура, специфика управления в туристской индустрии, влияние внешней среды, классификация туристских предприятий).

Основные функции управления в туризме. (Планирование, организация, мотивация, контроль в контексте туристской деятельности, цикл управления проектами в туризме).

Организационные структуры управления в туризме. (Линейные, функциональные, линейно-функциональные, матричные структуры, организационные структуры крупных туристических компаний, сетевые структуры в туризме).

Управление персоналом в туризме. (Подбор, обучение, мотивация и развитие персонала в туристской индустрии, управление конфликтами, командная работа, этика делового общения в сфере туризма).

Раздел 2. Маркетинг и продажи в туризме

Маркетинговые исследования в туризме. (Анализ рынка, сегментация рынка, потребительское поведение туристов, исследование конкурентов).
Разработка и продвижение туристских продуктов. (Стратегический и оперативный маркетинг, позиционирование, брендинг, ценообразование, каналы сбыта).
Современные технологии в маркетинге туризма. (Цифровой маркетинг, SEO, SMM, таргетированная реклама, работа с онлайн-отзывами, использование CRM-систем).
Управление продажами в туризме. (Техники продаж, работа с клиентами, обработка возражений, управление клиентскими отношениями).

Раздел 3. Операционное управление в туризме

Управление качеством туристских услуг. (Стандартизация, сертификация, мониторинг качества, управление рисками, обратная связь с клиентами).
Управление логистикой в туризме. (Планирование маршрутов, бронирование билетов и гостиниц, транспортное обеспечение, управление багажом).
Управление ресурсами в туризме. (Управление материальными, финансовыми и человеческими ресурсами, оптимизация затрат, бюджетирование).
Информационные технологии в операционном управлении. (Системы бронирования, управление базами данных, системы управления гостиницами, автоматизация бизнес-процессов).

Раздел 4. Финансовый менеджмент в туризме

Финансовый анализ туристских предприятий. (Анализ прибыльности, ликвидности, рентабельности, оценка эффективности инвестиций).
Управление финансами туристских предприятий. (Бюджетирование, финансовое планирование, управление денежными потоками, инвестиционная политика).
Источники финансирования туристских проектов. (Кредитование, инвестиции, государственная поддержка).
Налогообложение в туристской индустрии. (Основные налоги, налоговое планирование).

Раздел 5. Инновации и устойчивое развитие в туризме

Инновации в туристской индустрии. (Новые технологии, новые продукты и услуги, новые модели бизнеса). Устойчивое развитие туризма. (Экологическая ответственность, социальная ответственность, экономическая эффективность). Цифровая трансформация туризма. (Влияние цифровых технологий на управление туристской деятельностью). Управление рисками в туризме. (Риски, связанные с безопасностью, экономическими факторами, природными явлениями, пандемиями).

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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 «Технологии управления в сфере туризма» составляет 160,75 часа.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения творческих заданий.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся
для заочной формы обучения**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол- во часов	Формы работы
Управление рисками в туризме: Анализ и минимизация различных рисков (природные катастрофы, политическая нестабильность, терроризм, пандемии, финансовые риски), разработка планов реагирования на кризисные ситуации, страхование.	25	письменное домашнее задание
Цифровая трансформация в туризме: Использование технологий больших данных (Big Data), искусственного интеллекта (AI), машинного обучения (ML) для персонализации туристических услуг, прогнозирования спроса, оптимизации	25	письменное домашнее задание

логистики, автоматизации процессов бронирования и обслуживания клиентов. Включая анализ применения VR/AR технологий.		
Устойчивое развитие туризма: Экологические аспекты туризма, социальная ответственность туристического бизнеса, разработка и внедрение экологически чистых технологий, поддержка местных сообществ.	30	письменное домашнее задание
Международное туристское сотрудничество: Международные организации в сфере туризма (UNWTO, WTTC), международные соглашения и стандарты, продвижение национального туристского продукта на глобальном рынке.	40	письменное домашнее задание
Инновационные бизнес-модели в туризме: Анализ новых бизнес-моделей, например, туризм основанный на опыте (experience-based tourism), совместное потребление (sharing economy) в туризме (Airbnb, BlaBlaCar), нишевый туризм (экотуризм, гастрономический туризм, приключенческий туризм).	40,75	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, 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 составлению реферата

Реферирование, или составление реферата - это краткое изложение содержания теоретического материала. Реферат должен быть написан научным языком. Структура реферата: название реферата; основная идея или суть, основные аспекты теории или концепции, вывод. Средний объем реферата – от 500 до 2500 печатных знаков.

Требования к составлению доклада:

Доклад - публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему.

Общая структура доклада вступление, основная часть и заключение.

Вступление. Формулировка темы доклада, Актуальность выбранной темы, Анализ литературных источников.

Основная часть. Состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Возможно использование иллюстрации (графики, диаграммы, фотографии, карты, рисунки) Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер.

Заключение. Подводятся итоги, формулируются главные выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы, предлагаются самые важные практические рекомендации.

Требования к оформлению доклада. Объем машинописного текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7 -10 минут (3-5 машинописных листа текста с докладом).

Требования к написанию эссе

В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения.

Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180

слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому объёму». Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая начинается с нового абзаца):

1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании. Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.
2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце необходимо тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.
3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.
4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).
5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

Требования к ведению конспектирования материала

Это сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Последовательность составления конспекта: внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

- выделите главное, составьте план;
- кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
- законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
- грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного.

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. Зачет 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 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: кейс - задачи, практические работы, индивидуальные задания.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Раздел 1. Основы управления в туризме	Обзорная лекция	Устный опрос Реферат Контрольная работа	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 2. Маркетинг и продажи в туризме	Лекция - дискуссия	Устный опрос Проект Контрольная работа	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 3. Операционное управление в туризме	Лекция - дискуссия	Устный опрос Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 4. Финансовый менеджмент в туризме	Лекция - дискуссия	Устный опрос Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 5. Инновации и устойчивое развитие в туризме	Лекция - дискуссия	Устный опрос Контрольная работа	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного 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 источников 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 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 «Цифровое обучение») или иных информационных систем, сервисов имессенджеров.

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
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
Far Manager	Файловый менеджер
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu
MATLAB R2014a	Пакет прикладных программ для решения задач технических вычислений
Oracle SQL Developer	Среда разработки
IBM SPSS Statistics 21	Программа для статистической обработки данных

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 <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
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

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
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 «Технологии управления в сфере туризма» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы темы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Темы 1-5	ОПК-1 ,ОПК-2, ОПК-3	опрос
2.	Тема 1,2,5	ОПК-1 ,ОПК-2, ОПК-3	Контрольная работа
3.	Темы 1	ОПК-1 ,ОПК-2, ОПК-3	реферат
4.	Тема 2	ОПК-1 ,ОПК-2, ОПК-3	проект
5.	Тема 3	ОПК-1 ,ОПК-2, ОПК-3	эссе
6.	Тема 4	ОПК-1 ,ОПК-2, ОПК-3	Практическая работа

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 «удовлетвори	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«удовлетворительно»	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 или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Раздел 1. Основы управления в туризме

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие туризма, его отраслевая структура, специфика управления в туристской индустрии, влияние внешней среды, классификация туристских предприятий;
2. Основные функции управления в туризме. Цикл управления проектами в туризме.
3. Организационные структуры управления в туризме.
4. Управление персоналом в туризме.
5. Этика делового общения в сфере туризма.

Реферат:

1. Специфика управления в туристской индустрии
2. Влияние глобализации на развитие туристской индустрии и особенности управления в современных условиях. (Фокус на изменении рынка, конкуренции, технологий)
3. Организация туристских услуг: оптимизация процессов и повышение эффективности. (Анализ логистических цепочек, управление качеством услуг)
4. Мотивация и стимулирование персонала в туристской индустрии. (Различные модели мотивации, система поощрений, создание благоприятного климата)
5. Управление проектами в туризме: на примере организации крупного мероприятия (фестиваля, конференции). (Подробное описание этапов управления проектом, планирование ресурсов, контроль)
6. Подбор и обучение персонала в туристской индустрии: современные подходы. (Анализ методов отбора, программы обучения, адаптация персонала)

7. Управление конфликтами в туристской сфере: предупреждение и разрешение. (Причины конфликтов, методы предотвращения и урегулирования, роль руководителя)
8. Формирование корпоративной культуры в туристской компании. (Значение корпоративной культуры, методы формирования, влияние на эффективность)
9. Этика обслуживания клиентов в туризме: профессиональные стандарты и их соблюдение. (Анализ этических норм, роль коммуникации, повышение качества обслуживания)
10. Профессиональная этика сотрудников туристских предприятий: ответственность и соблюдение этических норм. (Примеры этических и неэтических ситуаций, роль этического кодекса)
11. Решение этических дилемм в туризме: примеры и анализ. (Разбор сложных ситуаций, принятие этически обоснованных решений)

Контрольная работа:

1. Опишите основные функции управления (планирование, организация, мотивация, контроль) и их роль в туристском бизнесе. Приведите конкретные примеры.
2. Сравните различные организационные структуры управления в туризме (линейная, функциональная, матричная). Какие преимущества и недостатки имеет каждая из них? В каких случаях целесообразно применять ту или иную структуру?
3. Предложите оптимальную организационную структуру для гипотетического туристского предприятия (например, небольшого агентства, организующего горные походы). Обоснуйте свой выбор.

Раздел 2. Маркетинг и продажи в туризме

Вопросы для обсуждения:

1. Анализ рынка, сегментация рынка, потребительское поведение туристов, исследование конкурентов.
2. Разработка и продвижение туристских продуктов.
3. Современные технологии в маркетинге туризма. (Цифровой маркетинг, SEO, SMM, таргетированная реклама, работа с онлайн-отзывами, использование CRM-систем).
4. Управление продажами в туризме. (Техники продаж, работа с клиентами, обработка возражений, управление клиентскими отношениями).

Проект:

Анализ рынка и конкурентов (Групповой проект или индивидуальный)

Описание: Группы студентов(3-4 человека) или в индивидуальном порядке выбирают конкретный туристический сегмент (например, экотуризм в определенном регионе, круизы по Средиземному морю, горнолыжный туризм в Альпах). Они должны провести анализ рынка, включающий:

- Описание целевого рынка (демографические, психографические и поведенческие характеристики туристов).
- Сегментацию рынка по различным критериям.
- Анализ потребительского поведения в выбранном сегменте (мотивации, факторы принятия решения, предпочтения).
- Исследование конкурентов (анализ их сильных и слабых сторон, ценовой политики, маркетинговой стратегии).
- Рекомендации по позиционированию нового продукта/услуги на этом рынке.

Результат: Презентация и письменный отчет.

Контрольная работа:

1. Определите основные каналы цифрового маркетинга в туризме.
2. Объясните принципы SEO-оптимизации для туристского сайта.

3. Опишите стратегии SMM-продвижения в социальных сетях для разных типов туристских продуктов.
4. Назовите основные инструменты таргетированной рекламы в интернете.
5. Опишите, как CRM-система может быть использована для повышения эффективности управления продажами в туризме.

Раздел 3. Операционное управление в туризме

Вопросы для обсуждения:

1. Управление качеством туристских услуг.
2. Управление логистикой в туризме.
3. Управление ресурсами в туризме.
4. Информационные технологии в операционном управлении. (Системы бронирования, управление базами данных, системы управления гостиницами, автоматизация бизнес-процессов).

Эссе:

Тема: «Влияние цифровизации на управление ресурсами в туризме»

Эссе должно включать:

- Анализ возможностей использования ИТ для оптимизации использования ресурсов.
- Описание конкретных примеров использования ИТ в управлении ресурсами.
- Оценку влияния цифровизации на эффективность использования ресурсов.
- Обсуждение потенциальных рисков и вызовов, связанных с цифровизацией управления ресурсами.

Раздел 4. Финансовый менеджмент в туризме

Вопросы для обсуждения:

1. Финансовый анализ туристских предприятий.
2. Управление финансами туристских предприятий.
3. Источники финансирования туристских проектов. (Кредитование, инвестиции, государственная поддержка).
4. Налогообложение в туристской индустрии. (Основные налоги, налоговое планирование).

Практическая работа:

Провести сравнительный анализ различных источников финансирования туристских проектов (банковское кредитование, привлечение инвестиций, государственные субсидии, краудфандинг). Реферат должен включать:

- Описание каждого источника финансирования, его преимуществ и недостатков.
- Анализ условий получения финансирования.
- Сравнение эффективности разных источников финансирования.
- Практические примеры использования различных источников финансирования в туризме.

Раздел 5. Инновации и устойчивое развитие в туризме

Вопросы для обсуждения:

1. Инновации в туристской индустрии.
2. Устойчивое развитие туризма. (Экологическая ответственность, социальная ответственность, экономическая эффективность).
3. Цифровая трансформация туризма. (Влияние цифровых технологий на управление туристской деятельностью).
4. Управление рисками в туризме. (Риски, связанные с безопасностью, экономическими факторами, природными явлениями, пандемиями).

Контрольная работа:

1. Опишите основные риски, связанные с внедрением цифровых технологий в туризме (например, кибербезопасность, зависимость от технологий, защита данных).

2. Разработайте план управления рисками для конкретного туристского предприятия, учитывающий как традиционные, так и цифровые риски.
3. Опишите, как цифровые технологии могут быть использованы для минимизации рисков в туризме (например, мониторинг погоды, система раннего предупреждения о чрезвычайных ситуациях).

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет (3 семестр):

1. Определение туризма как отрасли и его основные характеристики.
2. Классификация туристских продуктов и услуг.
3. Основные субъекты туристского рынка и их взаимодействие.
4. Функции управления в туризме. (планирование, организация, мотивация, контроль)
5. Типы туристских предприятий и особенности их управления.
6. Стратегическое планирование в туризме: анализ SWOT, разработка миссии и целей.
7. Оперативное управление в туризме: организация процессов обслуживания туристов.
8. Маркетинговые исследования в туризме: методы сбора и анализа информации.
9. Разработка маркетинговой стратегии туристского предприятия.
10. Сегментация рынка туристских услуг.
11. Процесс продвижения туристского продукта: реклама, PR, SMM.
12. Система продаж туристских услуг: каналы сбыта, бронирование, технологии онлайн-продаж.
13. Управление ценообразованием в туризме.
14. Оценка эффективности маркетинговых мероприятий.
15. Роль информационных технологий в управлении туристским бизнесом.
16. Системы автоматизированного бронирования (GDS, CRS).
17. Использование CRM-систем в туризме.
18. Онлайн-сервисы для туристов и их влияние на управление туризмом.
19. Применение мобильных технологий в туризме.
20. Цифровая трансформация туристских предприятий.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен (4 семестр):

1. Проанализируйте современное состояние и тенденции развития мировой туристской индустрии. Определите ключевые факторы, влияющие на ее динамику.
2. Сравните различные подходы к управлению в туризме (например, стратегический, оперативный, проектный). Какие подходы наиболее эффективны в условиях современной конкуренции?
3. Раскройте понятие "туристический продукт" и его составляющие. Как осуществляется управление жизненным циклом туристического продукта?
4. Опишите основные модели организационной структуры туристских предприятий. Какие факторы влияют на выбор оптимальной структуры?
5. Проанализируйте роль маркетинговых исследований в принятии управленческих решений в сфере туризма. Какие методы маркетинговых исследований наиболее эффективны для различных сегментов рынка?
6. Оцените влияние информационных технологий на процессы управления в сфере туризма. Приведите примеры использования различных IT-решений в туристском бизнесе.
7. Проанализируйте возможности и ограничения использования больших данных (Big Data) в туризме для прогнозирования спроса, персонализации услуг и повышения эффективности управления.
8. Опишите преимущества и недостатки использования систем онлайн-бронирования. Какие факторы необходимо учитывать при выборе системы бронирования для туристского предприятия?

9. Как технологии виртуальной и дополненной реальности (VR/AR) могут быть использованы для повышения привлекательности туристских продуктов и улучшения пользовательского опыта?

10. Проанализируйте основные риски, характерные для туристского бизнеса. Разработайте план управления рисками для конкретного туристского проекта (укажите проект).

11. Раскройте концепцию устойчивого развития туризма. Какие меры могут быть предприняты для минимизации негативного воздействия туризма на окружающую среду и местные сообщества?

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
ОПК-1 - Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что является центральным элементом маркетинговой стратегии в туризме? а) Цена б) Продукт с) Потребитель д) Распространение	с	1
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой метод анализа используется для оценки внешней среды туристского бизнеса? а) SWOT-анализ б) PESTEL-анализ с) ABC-анализ д) Break-even анализ	б	1
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что такое CRM в контексте туризма? а) Система управления ресурсами б) Система управления качеством с) Система управления взаимоотношениями с клиентами д) Система бронирования	с	1
4.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какая функция управления отвечает за распределение ресурсов и координацию деятельности? а) Планирование б) Организация с) Мотивация д) Контроль	б	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Какая из перечисленных стратегий управления наиболее эффективна для туристической компании в условиях резкого роста цен на авиабилеты? А) Повышение цен на туристические пакеты пропорционально росту цен на авиабилеты. Б) Сокращение ассортимента туристических предложений, предлагая только наиболее рентабельные туры. С) Разработка новых туристических продуктов, фокусирующихся на наземном транспорте и локальных достопримечательностях. Д) Активное продвижение пакетных туров с использованием скидочных предложений и акций.	С В условиях резкого роста цен на авиабилеты, стратегия, ориентированная на уменьшение зависимости от авиаперевозок, является наиболее устойчивой. Варианты А и Б ведут к снижению конкурентоспособности и потенциальной потере клиентов. Вариант Д, хотя и может привлечь часть клиентов, не решает основную проблему роста затрат на перевозки. Вариант С предлагает проактивное решение, позволяющее компании оставаться конкурентоспособной, предлагая новые, привлекательные продукты, не зависящие от высокой стоимости авиабилетов. Это может включать в себя автобусные туры, железнодорожные путешествия, пешие походы, велосипедные туры и другие варианты.	8
6.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как использование информационных технологий повышает эффективность управления в сфере туризма?	Использование ИТ повышает эффективность управления за счет автоматизации бизнес-процессов, улучшения качества обслуживания клиентов, снижения издержек, увеличения скорости обработки информации и	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			повышения конкурентоспособности	
7.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какие информационные технологии используются в современном управлении туризмом?	В современном управлении туризмом используются системы бронирования (GDS), CRM-системы для управления взаимоотношениями с клиентами, специализированное программное обеспечение для планирования маршрутов и анализа данных, онлайн-платформы для продажи туристических продуктов.	8
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как минимизировать риски в операционной деятельности туристического предприятия?	Минимизировать риски можно за счет тщательного планирования, страхования, диверсификации услуг, использования надежных партнеров, мониторинга ситуации и своевременного реагирования на изменения.	5
9.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какие основные этапы включает в себя управление операционной деятельностью туристического предприятия?	Управление операционной деятельностью включает планирование маршрутов, бронирование билетов и отелей, организацию трансфера, контроль качества услуг, решение проблемных ситуаций, ведение документации и отчетности.	5
10.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как можно повысить мотивацию сотрудников в туристической компании?	Повысить мотивацию сотрудников можно через систему материального и нематериального	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			стимулирования (премии, бонусы, дополнительные выходные, возможность профессионального роста, корпоративные мероприятия, положительный психологический климат).	
Код и наименование проверяемой компетенции ОПК-2 – Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления				
11.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой показатель характеризует платежеспособность предприятия? а) Рентабельность б) Оборачиваемость с) Ликвидность д) Дебиторская задолженность	с	1
12.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что такое сегментация рынка? а) Разделение рынка на группы потребителей с похожими потребностями б) Разделение рынка по географическому признаку с) Разделение рынка по ценовому признаку д) Разделение рынка по типу товара	а	1
13.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что такое SWOT-анализ в контексте управления рисками? а) Метод оценки финансовых рисков б) Метод оценки операционных рисков с) Метод оценки всех видов рисков д) Метод оценки сильных и слабых сторон, возможностей и угроз	д	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
14.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой тип риска связан с неблагоприятными погодными условиями? а) Финансовый риск б) Политический риск с) Природный риск д) Технологический риск	с	1
15.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Какой тип рекламы наиболее эффективен для привлечения целевой аудитории в социальных сетях? а) Реклама на телевидении б) Таргетированная реклама с) Реклама в печатных изданиях д) Наружная реклама	В Реклама на телевидении, в печатных изданиях и наружная реклама имеют широкий охват, но низкую точность попадания в целевую аудиторию. Таргетированная реклама в социальных сетях позволяет точно нацелиться на пользователей с определенными демографическими, географическими, интересами и поведенческими характеристиками, что обеспечивает максимальную эффективность при меньших затратах.	8
16.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какие специфические требования предъявляются к персоналу в сфере туризма?	К персоналу в сфере туризма предъявляются требования коммуникабельности, стрессоустойчивости, навыков работы с клиентами, знания иностранных языков, готовности к ненормированному рабочему дню, высокой ответственности и умения работать в команде.	5
17.	Задание открытого типа	В чем заключается особенность продаж	Особенность продаж туристических	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	<i>(с развернутым ответом)</i>	туристических продуктов?	продуктов заключается в их нематериальности, неделимости, невозможности хранения и высокой степени зависимости от внешних факторов (сезонность, политическая ситуация, пандемии). Поэтому важны высокий уровень доверия, качественное консультирование и эффективная работа с возражениями.	
18.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Какие современные маркетинговые инструменты наиболее эффективны для привлечения туристов в условиях высокой конкуренции?	Среди эффективных маркетинговых инструментов можно выделить: цифровой маркетинг (SEO, SMM, таргетированная реклама), контент-маркетинг (блог, видео-контент, статьи), email-маркетинг, реклама в туристических агрегаторах, партнерский маркетинг, event-маркетинг.	5
19.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Какие основные функции управления характерны для туристических предприятий?	Основные функции управления в туризме включают: планирование (разработка стратегии, бюджета, маркетингового плана), организацию (распределение ресурсов, создание структуры, делегирование полномочий), мотивацию (стимулирование персонала), контроль (мониторинг деятельности, оценка	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			результатов).	
20.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Что такое технология управления в сфере туризма и какова ее роль в успешной деятельности туристического предприятия?	Технология управления в сфере туризма – это совокупность методов, приемов, инструментов и процессов, направленных на эффективное планирование, организацию, мотивацию и контроль деятельности туристического предприятия для достижения его целей. Ее роль заключается в оптимизации всех бизнес-процессов, повышении качества услуг, улучшении обслуживания клиентов и увеличении прибыли.	8
Код и наименование проверяемой компетенции: ОПК-3 - Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма				
21.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что представляет собой ISO 9001? а) Международный стандарт по охране труда б) Международный стандарт по защите окружающей среды в) Международный стандарт системы менеджмента качества г) Международный стандарт по управлению персоналом	с	1
22.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что такое Upselling в сфере туризма? а) Предложение дополнительной услуги более высокого класса б) Скидка на основную услугу в) Продление срока действия услуги г) Предложение услуги	а	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		со скидкой		
23.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой метод ценообразования ориентируется на конкурентов? а) Затратный б) Рыночный с) Конкурентный д) Ценовое лидерство	с	1
24.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что такое GDS в контексте туризма? а) Система управления качеством б) Глобальная система распределения с) Система управления взаимоотношениями с клиентами д) Система управления ресурсами	b	1
25.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Какой метод управления персоналом наиболее эффективен для повышения мотивации сотрудников? а) Авторитарное управление б) Демократическое управление с) Поощрение и наказание д) Комбинированный подход с учетом индивидуальных особенностей	D Авторитарное управление может подавлять инициативу и снижать моральный дух сотрудников. Демократическое управление само по себе не гарантирует высокую мотивацию, если не сочетается с эффективными системами поощрения и обратной связи. Система «поощрение и наказание» может быть эффективна лишь в краткосрочной перспективе и часто приводит к негативным последствиям. Наиболее эффективный подход – это комбинированный, учитывающий индивидуальные потребности и мотиваторы каждого	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			сотрудника, сочетающий элементы демократического управления, системы поощрения, обратной связи и учета индивидуальных особенностей.	
26.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Что такое GDS (глобальные системы распределения) в туристической индустрии?	GDS – это компьютерные сети, связывающие туристические агентства, авиакомпании, отели и другие поставщики туристических услуг для бронирования и управления заказами.	5
27.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Назовите один пример использования технологий больших данных (Big Data) в туризме.	Анализ данных о предпочтениях туристов для персонализации предложений, прогнозирования спроса и оптимизации маршрутов.	5
28.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	В чем заключается суть концепции гостеприимства в туризме?	Гостеприимство — это создание позитивного и незабываемого опыта для туриста, основанного на внимательности, доброжелательности и предоставлении качественного сервиса.	5
29.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какую роль играет yield management в управлении туристическим бизнесом?	Yield management — это стратегия управления доходами, направленная на максимизацию прибыли за счет оптимизации цен и доступности услуг в зависимости от спроса.	5
30.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Что такое CRM в контексте туризма?	Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) – это программное обеспечение,	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			используемое для управления взаимодействием с клиентами, повышения лояльности и персонализации услуг.	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/ баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	3/2 балла	6	
1.2.	дополнение	8/0,5 балла	4	
2.	Контрольная работа	3/1-5 балла	15	по календарно-тематическому плану
3.	Реферат	1/1-5	5	по календарно-тематическому плану
4.	Проект	1/1-10	10	по календарно-тематическому плану
Всего:			40	
5.	Блок бонусов			
5.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
5.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
5.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
5.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
	Экзамен		50	
Всего			100	

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание на занятие	-2

Нарушение учебной дисциплины	-4
Неготовность к занятию	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

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		
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. Жукова, М. А. Индустрия туризма : менеджмент организации / М. А. Жукова. - Москва : Финансы и статистика, 2006. - 200 с. - ISBN 5-279-02632-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279026328.html>
2. Новиков, В. С. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Новиков В. С. - Москва : Книгодел, 2006. - 166 с. - ISBN 5-9659-0016-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5965900163.html>
3. Путрик Ю.С., Зайцев А.В. Менеджмент туризма: учебное пособие. - LAP Lambert Academic Publishing, 2022.
4. Щедловская, М. В. Инфраструктурная модель как основа формирования устойчивого развития туризм : монография / Щедловская М. В. - Москва : РГ-Пресс, 2017. - 112 с. - ISBN 978-5-9988-0594-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785998805943.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Ключников, А. В. Менеджмент туризма : учебник / А. В. Ключников. - Москва : Советский спорт, 2009. - 228 с. (Профессиональное туристское образование) - ISBN 978-5-9718-0372-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803720.html>
2. Скобкин С.С. Стратегии управления в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие. - М.: Юристъ, 2018.
3. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебник. - ИНФРАМ, 2019.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. www.studentlibrary.ru. Регистрация с компьютеров АГУ

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

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. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).