

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00

471086fad29a3b30e244e728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6cfd6436
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Новокузнецкий институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Факультет экономический
Кафедра экономической теории, муниципального управления и сервиса



Рабочая программа дисциплины

Б1.Б.13 Менеджмент в туристской индустрии

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Программа подготовки
академический бакалавриат

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Год набора 2014

Новокузнецк 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы 43.03.02 Туризм	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.....	3
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	4
3.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)	4
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	4
4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	4
Риск-менеджмент и эффективность антикризисного менеджмента в туризме.....	5
4.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	5
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	11
5.1 Формы СРС	11
5.2 Список учебно-методических материалов к СРС	11
5.3 Примерная тематика докладов (рефератов).....	12
5.4 Примерная тематика курсовых работ.....	13
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	17
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине.....	17
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы	17
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	33
а) основная учебная литература:	33
Б) дополнительная учебная литература:	33
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)	33
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	34
9.1 Подготовка к практическим /семинарским занятиям	34
9.2 Выполнение курсовых работ	34
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	36
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	37
12. Иные сведения и (или) материалы.....	37
12.1. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	37
12.2 Перечень образовательных технологий	37
12.3 Занятия, проводимые в интерактивных формах	38

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы 43.03.02 Туризм

Целью освоения дисциплины «**Менеджмент в туристской индустрии**» являются: формирование у студентов систему современных базовых знаний и практических навыков по организации и управлению предприятием в туристской индустрии, подготовив их к принятию эффективных управленческих решений.

Формирование профессиональных компетенций:

– способностью организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-4	Способность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.	<p>Знать: особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристической деятельности; технику и технологии делового общения; понятие виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристической деятельности; функции менеджмента, формы управления предприятиями туристической индустрии; виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристического предприятия</p> <p>Уметь: планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристической индустрии; составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности</p> <p>Владеть: основами туроперейтинга и механизмами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом.</p>

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Данная дисциплина (модуль) относится к профессиональному циклу (Б1.Б.13).

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в п.1 компетенций, представлена в таблицах 1 и 2.

Таблица 1. Структурно-логическая схема формирования компетенций

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины, практики
ПК-4		Менеджмент в туристской индустрии	Б1.В.ОД.8 Управление персоналом Б2.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Б3 Государственная итоговая аттестация

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных единиц (ЗЕТ), 216 академических часа.

3.1. Объём дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	216
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	72
Аудиторная работа (всего):	72
в т. Числе:	
Лекции	36
Семинары, практические занятия	36
Практикумы	-
Лабораторные работы	-
В том числе в активной и интерактивной форме	20
Внеаудиторная работа (всего):	108
В том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем:	
Курсовая работа	36
Групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем	32
Подготовка к практическим занятиям	28
Подготовка докладов, рефератов	12
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	108
Вид промежуточной аттестации обучающегося – экзамен	36

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в

академических часах)

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоёмкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоёмкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся	
			лекции	семинары, практические занятия		
1.	Организация и управление туристской деятельностью	16	4	4	8	Собеседование
2.	Функции управления в туризме	16	4	4	8	Сообщения
3.	Методы управления в туристской индустрии	18	4	2	12	Доклады. Тест
4.	Управление процессами труда и проектирование организационных структур	22	4	4	14	Контрольная работа, решение кейсов
5.	Управление человеческими ресурсами предприятия туристской индустрии	20	4	4	12	Тестирование, решение кейсов
6.	Управленческие решения	18	4	4	10	Сообщение, решение кейсов
7.	Менеджер и его роль в процессе управления	16	4	4	8	Решение кейсов
8.	Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом турпродукта	16	4	4	8	Решение кейсов, тестирование
9.	Риск-менеджмент и эффективность антикризисного менеджмента в туризме	12	2	2	8	Решение кейсов, тестирование
10.	Управление проектом в туристской индустрии	30	2	4	20	Разработка и защита учебного проекта
	Экзамен	36				
	Всего	216	36	36	108	

4.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
Раздел 1. Организация и управление туристской деятельностью		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1	Менеджмент и его специфика в туризме.	Содержание понятий «менеджмент» и «управление». Рыночная экономика – объективная реальность формирования и развития менеджмента. Понятие «туризма». Туризм как отрасль экономики, ее структура. Классификация туристских предприятий. Особенности туризма как объекта управления.
1.2	Система организации и	Современный менеджмент как основа эффективного

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
	управления в туризме	хозяйствования в условиях рынка. Особенности менеджмента на предприятиях менеджмента туристской индустрии. Система организации в туристской индустрии. Структура управления туризмом. Уровни управления организацией.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
1.1	Организация работы и управление предприятием туристской сферы.	Теория организации. Организационные структуры управления. Формальные и неформальные организации. Организационные отношения в системе менеджмента. Особенности теории практики менеджмента в различных странах. Сравнение моделей менеджмента. Особенности и проблемы менеджмента в современной России. Объективные трудности развития российского менеджмента.
1.2	Особенности стиля менеджмента в зависимости от страны деятельности компании	<p>Западный стиль менеджмента: особенности западного стиля менеджмента; особенности американского менеджмента; отличительные черты германского и английского менеджмента.</p> <p>Азиатский стиль менеджмента: особенности азиатского стиля менеджмента; основа эффективности управления предприятиями в азиатских странах; типичные мероприятия в практике японского менеджмента.</p> <p>Деловой этикет вне зависимости от стиля менеджмента.</p>
Раздел 2. Функции управления в туризме		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1	Функции управления: понятие и содержание.	Характеристика общих функций менеджмента. Функция прогнозирования и планирования. Организационная функция (руководство и координация). Организация работы подчиненных. Мотивация как функция управления. Функция учета и контроля.
2.2	Стратегическое управление туристской организацией	<p>Внешняя среда менеджмента туристского предприятия. Внутренняя среда туристского бизнеса. SWOT-анализ конкурентной среды туристской организации. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия туристского предприятия. Дерево целей сервисной организации.</p> <p>Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма</p> <p>Содержание и виды планирования деятельности турпредприятия. Понятие плана и его виды. Технология планирования деятельности туристского предприятия. Уровни планирования деятельности туристского предприятия. Структура планирования. Принципы планирования. Способы и методы планирования. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования. Сущность стратегического планирования и его элементы. Модель стратегического планирования. Понятие</p>

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
		текущего планирования. Специфика краткосрочных и оперативных планов.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
2.1	Мотивация труда на предприятиях туризма	Смысл понятия «мотивация». Теории мотивации. Политика кнута и пряника. Использование в управлении методов психологии. Понятие потребности, вознаграждения и их виды. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. Макклелланда. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера—Лоулера. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях сервиса и туризма. Сущность стимулирования, его виды. Требования к организации стимулирования труда. Денежное вознаграждение и структура заработной платы. Тарифная система оплаты труда. Формы оплаты и стимулирования труда. Система участия в прибылях. Комплексная программа оплаты и стимулирования труда. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях туриндустрии.
2.2	Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма	Значение контроля как функции управления, Основные элементы технологии контроля: выбор концепции, нормы контроля, объема и области, методов и цели контроля. Принципы и виды контроля. Этапы контроля. Контроллинг как современная разновидность контроля.
Раздел 3. Методы управления в туриндустрии		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
3.1	Методы управления: одержание и классификация	Понятие и классификация методов менеджмента. Регламентирующие методы управления: организационные и административные. Стимулирующие методы управления: экономические и социально-психологические.
3.2	Маркетинг как метод управления. Экономические методы управления	Маркетинг как метод управления. Методы коммерческого расчета. Ценовые методы. Финансовые методы.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
3.1	Технология выбора методов управления в организации	Решение кейсов
Раздел 4. Управление процессами труда и проектирование организационных структур		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
4.1	Организационная структура туристского предприятия	Понятие структуры управления туристским предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Проектирование организационных структур. Функциональная структура туристского предприятия. Факторы, влияющие на конкретную структуру

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
		управления. Виды организационных структур управления сервисным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки.
4.2	Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма	Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы сервиса и туризма. Функции коммуникаций. Виды коммуникации и богатство информации. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Коммуникационные сети. Модель коммуникационного процесса. Коммуникационные стили в управлении: открытие, реализация, замыкание, защита и торговля за себя. Диапазон контроля. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи. Формальные и неформальные связи: социальный контроль (принадлежность, взаимопомощь и защита, тесное общение и симпатии), сопротивление переменам (ресурсы, опыт, нужды, интересы, эмоции), неформальные лидеры (целеустремленность и социальное взаимодействие)
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
4.1	Проектирование организационной структуры	Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия. Принципы и методы проектирования. Эффективность организационной структуры. Характеристики организационной системы по уровню взаимодействия и уровню решения проблем. Механистический и органический тип организации. Традиционная, дивизиональная и матричная структура управления на основе департаментизации корпорации по ресурсам и результатам работ. Корпоративная и индивидуалистская организация.
4.2	Анализ организационных структур предприятия туризма и гостиничного бизнеса	Решение кейсов
Раздел 5. Управление человеческими ресурсами предприятия туристской индустрии		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
5.1	Специфика управления человеческими ресурсами в сфере сервиса и туризма.	Понятие персонала туристского предприятия. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Кадровое планирование на туристском предприятии. Этапы проектирования кадровой политики.
5.2	Система управления человеческими ресурсами	Планирование потребности в персонале и методы определения потребности в персонале. Суть процесса подбора персонала. Внутренний и внешний рынки рабочей силы: преимущества и недостатки. Источники подбора персонала. Специфика оценки персонала и ее основные цели. Методы оценки персонала. Экспертная оценка свойств и деловых качеств личности. Средства отбора и оценки претендентов. Сущность понятия аттестации. Этапы проведения аттестации. Понятие деловой карьеры и ее виды. Управление карьерой и карьерограмма. Этапы деловой карьеры. Текучесть кадров и факторы, на нее влияющие. Адаптация и ее

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
		разновидности. Сущность профессионального развития персонала. Бизнес-тренинги.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
5.1	Кадровая политика предприятия туриндустрии	Решение кейсов
5.2	Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма	Природа и функции конфликта. Причины внутрифирменных конфликтов. Внутриличностный конфликт: основные структуры внутреннего мира личности, вступающие в конфликт. Виды внутриличностных конфликтов. Межличностный конфликт и способы его разрешения. Понятие группового конфликта и его виды. Конфликты между тур: оператором и его деловыми партнерами (поставщиками) и агентами. Конфликты с туристами и причины их возникновения. Методы предотвращения конфликтов с туристами. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стадии послетурового разрешения конфликта. Модель конфликта. Управление конфликтами.
Раздел 6. Управленческие решения		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
6.1	Принятие решений в сфере сервиса и туризма	Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
6.2	Методы принятия решений в туриндустрии	Методы принятия решений и их характеристика. Метод дерева решений: выбор альтернатив, ранжирование и предпочтение по капиталоемкости, использование прошлого опыта и эксперимент. Линейное программирование и имитационное моделирование. Экономический анализ и платежная матрица. Общественное мнение и мнение торговых агентов. Казуальное моделирование и метод экспертных оценок.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
6.1	Разработка, реализация и контроль управленческих решений	Процесс принятия управленческого решения. Разработка и принятия решения в условиях неопределенности и риска. Обоснование управленческих решений. Контроль реализации управленческих решений.
6.2	Принятие управленческих решений	Решение кейсов
Раздел 7. Менеджер и его роль в процессе управления		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
7.1	Корпоративный менеджмент, качество и работа современного менеджера	Сущность понятия «менеджер». Эффективное руководство корпорацией и функции менеджера. Культура управленческого труда (потенциал, взаимозависимость, свобода действий). Распределение полномочий, делегирование прав и ответственности.

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
		Модель современного менеджера: критерии-требования к современному менеджеру.
7.2	Лидерство и авторитет менеджера	Понятие власти и ее основы. Должностная и личная власть (принуждение и вознаграждение, экспертная, эталонная и законная власть). Баланс власти, власть и партнерство. Коллектив, группа и групповая динамика. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Специфика влияния: эмоциональное и рассудочное влияние. Способы положительного влияния. Лидерство и авторитет менеджера. Основные виды управления. Понятие стиля и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства. Сравнительная характеристика авторитарного, демократического и либерального стилей руководства. Эффективность различных стилей работы руководителя. Управленческая решетка.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
7.1	Модель менеджера предприятий туризма и гостиничного бизнеса	Роль личных качеств менеджера в процессе управления. Требования к менеджеру. Власть и личное влияние менеджера. Лидерство, авторитет, стиль руководства. Формальная и неформальная организация.
7.2	Методические основы определения личной эффективности сотрудников туриндустрии	Решение кейсов
Раздел 8. Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом турпродукта		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
8.1	Инновационный менеджмент в сфере сервиса и туризма: специфика, предмет и задачи	Причины внедрения инноваций в сферу услуг.. Процесс инновационного менеджмента. Понятие новации и инновации. Виды нововведений. Разновидности инновационных стратегий. Принципы отбора первоочередных нововведений. Этапы разработки инновационной программы.
8.2	Управление жизненным циклом продукта	Концепции жизненного цикла продукта. Особенности управления жизненным циклом туристического продукта.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
8.1	Основные этапы создания нового продукта (услуги).	Основные направления инновационной деятельности туристских организаций. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей. Использование новых туристских ресурсов как одно из направлений инновационной деятельности туристских предприятий. Инновации в организации производства и потребления туристских услуг. Выявление и использование новых рынков сбыта туристских услуг. Проблемы и перспективы управления проектами. Цели и задачи финансового менеджмента в процессе инвестирования туризма.
8.2	Инновационный процесс и коллектив сотрудников	Решение кейсов
Раздел 9. Риск-менеджмент и эффективность антикризисного менеджмента в туризме		
<i>Содержание лекционного курса</i>		

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
9.1	Экономическая эффективность менеджмента предприятий туризма и гостиничного бизнеса	Понятие эффективности менеджмента туризме. Измерение экономической эффективности туризма. Определение издержек, связанных с туризмом. Затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, Планирование прибыли компании. Современная концепция управления жизненным циклом продукта. Проблемы эффективного планирования туристского продукта. Социальная эффективность менеджмента туризма. Формирование эффективной организационной структуры туризма и эффективность управленческих решений.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
9.2	Механизм, инструменты и стиль антикризисного менеджмента	Социально-экономические кризисы, их симптомы, характер и последствия. Механизм, инструменты и стиль антикризисного менеджмента. Риски в антикризисном управлении. Понятие управленческого риска, его основные элементы и черты. Классификация рисков. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма. Система внешних факторов, влияющих на уровень предпринимательского риска. Механизм управления рисками. Основные принципы управления риском. Приемы управления рисками. Правила выбора приема управления риском и варианта решений. Процесс управления риском. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика.
Раздел 10. Управление проектом в туристской индустрии		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
10.1	Управление проектом в туристской индустрии	Понятие «управление проектом», характеристика и особенности. Формирование инвестиционного замысла (идеи) проекта. Техничко-экономическое обоснование проекта. Бизнес-план и его структура. Источники и организационные формы финансирования проектов
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
10.2	Открытие турфирмы	Деловая игра
10.3	Разработка и реализация проекта	Деловая игра

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

5.1 Формы СРС

Основными формами СРС

- 1) подготовка к практическим занятиям;
- 2) выполнение контрольной работы;
- 3) выполнение докладов (рефератов);
- 4) подготовка к тестированию.

5.2 Список учебно-методических материалов к СРС

1. Менеджмент в туристской индустрии [Электронная версия]: планы практических заданий / Н.К. Михайлова. – Новокузнецк, 2014. – Режим доступа: L/ ЭФ/ Кафедра экономической теории, муниципального управления и сервиса / 43.03.02 Туризм/

УМК/ Менеджмент в туриндустрии

2. Менеджмент в туриндустрии [Электронная версия]: тестовые задания/ Новокузнецк, 2013.- Режим доступа: Л/ ЭФ/ , муниципального управления и сервиса / 43.03.02 Туризм/ УМК/ Менеджмент в туриндустрии

3. Менеджмент в туриндустрии [Тестовое электронное издание]: метод. указ. к курсовой работе/ Новокузнецк: НФИ КемГУ, 2015.- Электрон. дан.- 1 электрон. опт. диск (CD-R)

Учебно-методический комплекс (УМК) по дисциплине включает: планы практических занятий, методические указания СРС, тестовые задания, методические указания к курсовой работе. Для свободного доступа студентам размещен в сети НФИ КемГУ по адресу: Л/ ЭФ/ Кафедра экономической теории, муниципального управления и сервиса / 43.03.02 Туризм/ УМК/ Менеджмент в туриндустрии

5.3 Примерная тематика докладов (рефератов)

1. Проектирование организационной структуры управления туристским предприятием (на примере).

2. Модель инновационной программы для любого предприятия рынка услуг (разработка локального проекта и буклета организации).

3. Разработка технологии контроля на туристском предприятии.

4. Фандрейзинговая деятельность менеджера социально-культурной сферы (разработайте проект информационного письма-предложения потенциальным спонсорам конкретного проекта фирмы).

5. Стили управления (на конкретном примере покажите применение менеджером различных методов управления и стилей руководства).

6. Основные методы и индивидуальные стили принятия решения.

7. Административно-организационный механизм менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме.

8. Модель процесса коллективного принятия решения с помощью техники «мозговой атаки» и метода Дельфы (на конкретном примере).

9. Модель рационализации труда менеджера (на конкретном примере).

10. Построение идеальной модели общения менеджера туристской фирмы с воображаемым собеседником (клиентом предприятия).

11. Разработка технологии совещания (на примере).

12. Рассмотрение различных видов конфликтов и разработка модели управления ими.

13. Менеджмент персонала в международной гостиничной индустрии (на примере одной из гостиничных цепей).

14. Менеджмент персонала в международной ресторанной цепи (на примере одной из ресторанных цепей).

15. Особенности системы управления персоналом туристской фирмы (расчет численности персонала).

16. Показатели и методы оценки эффективности менеджмента для туристского предприятия.

17. Экскурсионный менеджмент (разработать экскурсию).

18. Организация производства туристского продукта (на конкретном* примере).

19. Культурные программы как метод управления в социально-культурном сервисе и туризме региона (разработка и реализация культурных программ).

20. Планирование как функция менеджмента (разработка дерева целей туристского предприятия).

21. Формирование системы мотивации персонала туристского предприятия.

22. Анализ внешних факторов и их влияние на туристскую сферу.

23. Экологический менеджмент.

24. Устойчивость как приоритетное направление развития туризма.

25. Основные элементы корпоративной культуры турпредприятия (примеры).

26. Развитие и функционирование регионального туризма (построение иерархической структуры различных уровней управления туризмом в РФ и регионе, распределение

обязанностей и ответственности).

27. Технология формирования фирменного стиля туристского предприятия.
28. Совершенствование процесса принятия управленческих решений.
29. Анализ развития въездного туризма в РФ (решение проблемы привлечения туристов в Россию).
30. Методы организации труда за рубежом и в России.
31. Методология подбора кадров.
32. Модель структуры переподготовки кадров.
33. Особенности развития корпоративного (делового) туризма в России (MICE-индустрия).
34. Анализ основных подходов к оценке и оплате труда специалистов и менеджеров на предприятиях туристической индустрии.
35. Франчайзинг как один из способов организации турбизнеса (опыт использования франчайзинга российскими турфирмами).
36. Корпоративный менеджмент.

5.4 Примерная тематика курсовых работ

1. Цели и основные функции менеджмента в туристической индустрии
2. Реализация функции менеджмента на предприятиях туристической индустрии.
3. Современные проблемы менеджмента в туристической индустрии.
4. Зарубежный опыт менеджмента в туристической индустрии.
5. Новые методы управления в туристической индустрии.
6. Основные факторы внешней и внутренней среды турфирмы.
7. Внешняя среда и ее влияние на деятельность предприятия туристической индустрии.
8. Внутренняя среда деятельности гостиничного предприятия.
9. Бизнес-планирование в туристической индустрии .
10. Роль и виды планирования в управлении турпредприятием в современных условиях .
11. Конкурентные стратегии в туризме и гостиничном бизнесе.
12. Инновационные тенденции в современной туристической индустрии.
13. Особенности управления крупным гостиничным комплексом.
14. Особенности управления малой гостиницей.
15. Управление туроператорской фирмой.
16. Управление турагентской фирмой.
17. Организационная структура турфирмы и ее совершенствование.
18. Организационная структура туроператорской и ее оптимизация.
19. Теории мотивации и их применение в туристической индустрии.
20. Построение системы мотивации персонала турпредприятия.
21. Системы стимулирования труда работников турпредприятия.
22. Лидерство: основные теории и их применение в работе менеджера
23. Взаимодействие человека и группы в организации.
24. Управление конфликтами в турбизнесе.
25. Организационная культура в российском турбизнесе.
26. Самоменеджмент и его использование для формирования и развития качеств, необходимых для работников и менеджеров турпредприятий.
27. Современный менеджер в турбизнесе.
28. Управление по контракту в гостиничном бизнесе.
29. Франчайзинг в туристической индустрии.
30. Организационная структура гостиничного предприятия.

Примерные задания для самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа предполагает изучение материалов лекций, рекомендованной и самостоятельно подобранной литературы по разделу (теме), рассмотрение теоретических положений применительно к практике управления турпредприятиями.

Раздел 1. Организация и управление туристской деятельностью

Изучите материалы лекции, рекомендованную литературу по теме, материалы интернет-сайтов туристских организаций, органов государственного и общественного управления туризмом. Рассмотрите значения термина «менеджмент», роль и особенности менеджмента в современных условиях, основные направления управленческой деятельности. Обратите внимание на особенности различных подходов к управлению. Рассмотрите основные одномерные и синтетические теории управления, обратите внимание на время и условия их появления, развитие и применение этих теорий в современной практике управления предприятиями в туристской индустрии.

Вопросы для самоконтроля по теме.

1. Дать определение менеджмента в туризме.
2. Сформулировать цели и основные функции современного менеджмента.
3. Привести основные классификации менеджмента.
4. Перечислить виды менеджмента по решаемым задачам.
5. Кого можно отнести к субъектам управления и регулирования деятельности предприятий туристской индустрии кроме руководства данных предприятий?
6. Чем отличаются «одномерные теории» от «синтетических»? Перечислите основные «одномерные» теории управления, появившиеся в начале 20 века
7. Назовите основоположников основных теоретических школ менеджмента, появившихся в начале 20-го века
8. Назовите основные принципы управления, сформулированные основоположником теории научного управления Ф. Тейлором.
9. Кто считается основоположником бихевиаристских теорий?
10. Кратко сформулируйте суть бихевиаристских теорий
11. В чем основные отличия теорий, которые Мак-Грегор относил к теориям типа X и Y?
12. Назовите двух наиболее известных авторов организационных теорий, относящихся к административному управленческому подходу
13. Кто впервые выделил управление как самостоятельный вид деятельности?
14. Какие основные функции менеджмента выделял А. Файоль?
15. В чем основная суть теории Макса Вебера?
16. Кто считается создателем менеджмента как систематизированного учения об управлении и менеджмента как учебной дисциплины?
17. Приведите примеры использования основных теорий менеджмента в современной практике управления туристскими предприятиями.

Раздел 2 . Функции управления в туризме

2.1 Функции управление, их содержание и классификация

Рассмотрите понятие, типы, общие черты и различия организаций, этапы жизненного цикла организации, особенности применительно к туристской индустрии, основные подходы к управлению, основные и связующие функции менеджмента. Рассмотрите понятие контроля, как одной из основных функций менеджмента, основные типы контроля: предварительный (направляющий) контроль, текущий (просеивающий), обратный (контроль после действия); фазы процесса контроля: создание стандартов, наблюдение изменений, результатов, сравнение исполнения со стандартами, проведение корректирующих действий; контроль различных аспектов организационной деятельности; эффективность контроля.

Вопросы для самоконтроля по теме.

1. Дайте определение организации как объекта управления
2. Назовите общие черты организаций.
3. Назовите основные этапы жизненного цикла организации и кратко охарактеризуйте особенности управления на каждом этапе.
 9. К сложным или простым организациям можно отнести турфирму и почему?
 9. В чем основное отличие коммерческих и некоммерческих организаций

в соответствии с Гражданским кодексом РФ?

6. Назовите основные организационно-правовые формы организаций.
7. Назовите организационно-правовую форму организации, в которой вы работаете, относится ли она к коммерческим или некоммерческим, на каком этапе жизненного цикла, по Вашему мнению, она находится.
8. Назовите и охарактеризуйте основные подходы к управлению.
9. Приведите примеры реализации основных и связующих функций менеджмента на примере предприятий туристической индустрии.
10. Охарактеризуйте основные типы контроля.
11. Назовите основные этапы (фазы) контроля.
12. Приведите примеры организации контроля.

2.2 Стратегическое управление и планирование на предприятиях туристической индустрии

Рассмотрите особенности стратегического управления, его этапы и основные элементы, стратегическую пирамиду, наиболее известные методы стратегического анализа. Проанализировать анализ миссий конкретных организаций, провести SWOT-анализа для реальной или гипотетической организации.

Вопросы для самоконтроля по теме.

1. Дать определение стратегического менеджмента.
2. Назвать и кратко охарактеризовать основные этапы (элементы) стратегического управления.
3. Что такое стратегическая пирамида?
4. Проведите SWOT-анализ (анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз) на примере организации, в которой Вы проводите практику или работаете.

9. Проведите анализ бизнес-портфеля организации с применением Бостонской матрицы «Рост/доля рынка».

Раздел 3. Методы управления в туристической индустрии

Рассмотрите основные методы управления и практику их применения. Теоретические знания можно дополнить изучением актуальных публикаций по теме.

Вопросы для самоконтроля по теме.

1. Перечислить и кратко охарактеризовать основные методы управления.
2. Почему необходимо использовать зарубежный опыт управления?
3. В чем сложность использования зарубежного опыта в условиях нашей страны?

9. Какие теории управления зарубежных авторов Вы знаете, можно ли применить их в условиях нашей страны?

5. Приведите примеры использования зарубежного опыта в туристическом бизнесе.
6. В каких случаях применяется управление по контракту.
7. В чем состоит содержание и необходимость аутсорсинга, привести примеры его использования аспектов деятельности в организации, в которой Вы проводите практик или работаете, оцените эффективность применяемых методов.

Раздел 4. Управление процессами труда и проектирование организационных структур.

Выберите организацию и проанализируйте ее структуру или построить самостоятельно схему организационной структуры конкретного предприятия туристической индустрии. Подготовитесь к ее защите на семинаре. Правильное формирование организационной структуры предприятия – очень важная практически значимая и сложная задача. Поэтому этой теме необходимо уделить больше времени. Внимательно разобраться в основных типах организационных структур, рассмотреть их схемы, обратить внимание на особенности применения этих структур на предприятиях туристической индустрии.

Организация взаимодействия различных уровней и звеньев управления имеет большое практическое значение. Вопросы организации взаимодействия не являются сложными для

понимания, но требует внимательного осмысления применительно к конкретной практике управления туристскими предприятиями.

Вопросы для самоконтроля по теме.

1. Что такое горизонтальное и вертикальное разделение труда?
2. Что понимается под производственной, общей структурой предприятия и организационной структурой управления?
3. Что такое департаментизация?
4. Назовите и охарактеризуйте основные типы департаментизации.
5. Охарактеризуйте основные (традиционные) типы организационной структуры управления: линейную, функциональную, линейно-штабную, линейно-функциональную, матричную, дивизиональную. Укажите их достоинства и недостатки. Представьте схематично матричную и дивизиональную структуру управления.
6. Изобразите схематично и охарактеризуйте структуры управления так называемой предпринимательской (или ориентированной на рынок) организации, эдхократической, команды единомышленников.
7. Какие организационные структуры управления используются турпредприятиями, рассмотрите примеры таких структур, представленные в литературе (можно найти в Интернете).
8. Попробуйте определить, какие типы организационных структур используются в организации, где Вы проходите практику или работаете. Какие недостатки в структуре управления этой организации Вы видите и как, по Вашему мнению, их можно было бы устранить?
9. Охарактеризуйте различные уровни управления турпредприятием.
10. Что понимается под централизацией и децентрализацией управления?
11. Что такое организационные полномочия, делегирование полномочий?
12. Что понимается под координацией, каковы ее основные принципы?
13. Что такое нормы управляемости?
14. Проанализируйте организацию взаимодействия в организации, где Вы проходите практику или работаете: уровень централизации и децентрализации в принятии решений, порядок (принцип) делегирования полномочий, координацию работы различных звеньев управления.

Раздел 7. Менеджер и его роль в процессе управления

Изучите материалы лекции и рекомендованную литературу. Рассмотрите основные теоретические подходы к проблеме лидерства, наиболее известные теории, роль лидерства в повышении эффективности управления организацией. Провести анализ практических ситуаций, изучить должностные инструкции, другие материалы по теме на примере конкретных организаций.

Вопросы для самоконтроля по теме.

1. Дайте определение лидерства
2. Охарактеризуйте роль лидерства в управлении.
3. Что такое формальное и неформальное лидерство, приведите примеры.
4. В чем суть личностного и поведенческого подхода к изучению лидерства?
5. Назовите наиболее важные лидерские качества.
6. Назовите источники руководящей силы. Какие из них чаще всего используете Вы сами, известные Вам руководители?
9. В чем суть личностного, поведенческого, ситуационного подхода к лидерству, приведите примеры теорий и их применения в практике управления.
8. Назовите особенности харизматического лидерства, приведите примеры.
9. Дайте определение самоменеджмента (персонального менеджмента)
10. Назовите основные требования к современному менеджеру в турбизнесе, оцените степень Вашего соответствия этим требованиям.

11. Назовите свои сильные и слабые стороны как менеджера (потенциального).
12. Назовите основные направления и методы самоменеджмента и наиболее важные для Вас лично.
13. Составьте личный план профессионального развития на несколько лет и анализируйте его выполнение.

5.5 Подготовка к тестированию. В процессе изучения дисциплины проводятся текущее тестирование по разделам 3,5,8,9. Для подготовки к тестированию изучайте материалы лекций, семинарских занятий, самостоятельно изучайте рекомендованную по теме литературу, тренируйтесь, выполняя тренировочные тесты, которые размещены в сети на диске «L».

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	наименование оценочного средства
1.	Организация и управление туристской деятельностью	ПК-4	Собеседование
2.	Функции управления в туризме		Сообщения
3.	Методы управления в туризме		Доклады. Тестирования
4.	Управление процессами труда и проектирование организационных структур		Контрольная работа, решение кейсов
5.	Управление человеческими ресурсами предприятия туристской индустрии		Тестирование, решение кейсов
6.	Управленческие решения		Сообщение, решение кейсов
7.	Менеджер и его роль в процессе управления		Решение кейсов
8.	Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом турпродукта		Решение кейсов, тестирование
9.	Риск-менеджмент и эффективность антикризисного менеджмента в туризме		Решение кейсов, тестирование
10.	Управление проектом в туристской индустрии		Разработка и защита проекта

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Экзамен

Раздел 1. Организация и управление туристской деятельностью

1.Содержание понятий «менеджмент» и «управление». Особенности туризма как объекта управления.

2.Организация управления туристским комплексом за рубежом, возможность ее использования в России. Организации управления индустрией туризма в России.

3.Классификация туристских предприятий. Особенности менеджмента на предприятиях туристской индустрии.

4.Система организации в туристской индустрии. Структура управления туризмом. Уровни управления организацией.

5. Организационные структуры управления. Формальные и неформальные организации. Организационные отношения в системе менеджмента.

6. Особенности теории практики менеджмента в различных странах. Сравнение моделей менеджмента. Особенности и проблемы менеджмента в современной России. Объективные

трудности развития российского менеджмента.

7. Почему, по вашему мнению, туристическая организация имеет неясные и трудноизмеримые цели в своей деятельности?

8. В чем заключаются особенности поведения туриста как субъекта управления в туризме?

Раздел 2. Функции управления в туризме

9. Характеристика общих функций менеджмента.

10. Внешняя среда менеджмента туристского предприятия. Внутренняя среда туристского бизнеса. SWOT-анализ конкурентной среды туристской организации.

11. Понятие цели и задач туристского предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия туристского предприятия. Дерево целей организации.

12. Содержание и виды планирования деятельности турпредприятия. Понятие плана и его виды. Технология планирования деятельности туристского предприятия. Уровни планирования деятельности туристского предприятия.

13. Принципы планирования. Способы и методы планирования.

14. Сущность стратегического планирования и его элементы. Модель стратегического планирования.

15. Понятие текущего планирования. Специфика краткосрочных и оперативных планов. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования.

16. Смысл понятий «мотивация», «потребность». Вознаграждение и их виды.

17. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. Макклелланда. П

18. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера—Лоулера.

19. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях сервиса и туризма. Сущность стимулирования, его виды. Требования к организации стимулирования труда.

20. Денежное вознаграждение и структура заработной платы. Тарифная система оплаты труда. Формы оплаты и стимулирования труда.

21. Контроль как функции управления. Основные элементы технологии контроля.

22. Принципы и виды контроля. Этапы контроля. Контроллинг как современная разновидность контроля.

23. План работы гостиницы обычно включает следующие разделы: организационная деятельность, производственная деятельность, маркетинговая деятельность, финансовая работа, хозяйственная работа, мероприятия социального характера. Разработайте примерный план мероприятий гостиницы (3-4 пункта для каждого раздела) на полугодие.

Раздел 3. Методы управления в туристской индустрии

24. Методы управления: содержание и классификация.

25. Маркетинг как метод управления. Экономические методы управления.

26. Кто в настоящее время предпочтительнее на должность руководителя российского гостиничного предприятия туристической фирмы: опытный, иностранный или российский менеджер

Раздел 4. Управление процессами труда и проектирование организационных структур

27. Понятие структуры управления туристским предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи.

28. Виды организационных структур управления сервисным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки.

29. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия. Принципы и методы проектирования.

30. Эффективность организационной структуры.

31. Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы сервиса и туризма. Функции коммуникаций. Виды коммуникации.

32. Модель коммуникационного процесса. Коммуникационные стили в управлении.

33. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс

личной продажи.

34. Формальные и неформальные связи: социальный контроль, сопротивление переменам, неформальные лидеры.

35. Какие организационные структуры больше подходят к современным туристским предприятиям в России?

Раздел 5. Управление человеческими ресурсами предприятия туристической индустрии

36. Понятие персонала туристского предприятия. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы.

37. Кадровое планирование на туристском предприятии. Этапы проектирования кадровой политики

38. Планирование потребности в персонале и методы определения потребности в персонале. Суть процесса подбора персонала. Внутренний и внешний рынки рабочей силы: преимущества и недостатки. Источники подбора персонала.

39. Специфика оценки персонала и ее основные цели. Методы оценки персонала. Экспертная оценка свойств и деловых качеств личности. Средства отбора и оценки претендентов.

40. Этапы проведения аттестации. Понятие деловой карьеры и ее виды. Управление карьерой и карьерограмма.

41. Текучесть кадров и факторы, на нее влияющие. Адаптация и ее разновидности.

42. Природа, функции и виды конфликта. Конфликты между тур: оператором и его деловыми партнерами (поставщиками) и агентами.

43. Конфликты с туристами и причины их возникновения. Методы предотвращения конфликтов с туристами. Правила поведения в конфликтных ситуациях.

44. Стадии послетурового разрешения конфликта. Модель конфликта. Управление конфликтами.

45. Вы – начальник отдела туристической фирмы. Выберите способы влияния на подчиненных и объясните ваши действия по отношению к ним, если работники вашего отдела:

- могут, но не хотят брать ответственность за выполнение работы;
- хотят взять ответственность, но не в состоянии выполнить работу;
- могут выполнить работу, но не хотят;
- могут и хотят выполнить работу.

Раздел 6. Управленческие решения

46. Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений.

47. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения.

48. Методы принятия решений и их характеристика.

49. В настоящее время наблюдается тенденция к резкому сокращению объема продаж в гостиничном предприятии. Были выдвинуты предложения по выходу из кризисной ситуации:

- повысить качество услуг;
- расширить сбытовую сеть;
- расширить ассортимент предоставляемых услуг. Какую первичную информацию необходимо иметь, чтобы принять эффективное управленческое решение?

Раздел 7. Менеджер и его роль в процессе управления

50. Сущность понятия «менеджер». Функции менеджера. Распределение полномочий, делегирование прав и ответственности.

51. Модель современного менеджера: критерии-требования к современному менеджеру.

52. Понятие власти и ее основы. Должностная и личная власть. Формы воздействия руководителей на подчиненных

53. Лидерство и авторитет менеджера. Понятие стиля и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства. Сравнительная характеристика авторитарного, демократического и либерального стилей руководства.

54. Эффективность различных стилей работы руководителя. Управленческая решетка.

55. Какие действия менеджера по увеличению творческой отдачи в работе подчиненных Вы считаете главными и почему?

56. Какие меры может предпринять менеджер, чтобы добиться роста производительности труда и повышения активности подчиненных?

Раздел 8. Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом турпродукта

57. Процесс инновационного менеджмента. Понятие новации и инновации. Виды нововведений. Разновидности инновационных стратегий.

58. Этапы разработки инновационной программы.

59. Концепции жизненного цикла продукта. Особенности управления жизненным циклом туристического продукта

60. Основные направления инновационной деятельности туристских организаций.

61. Можно ли для обеспечения максимально высоких продаж в фазе внедрения продукта на рынок и в фазе роста использовать профилизацию? Что такое профилизация? Осуществление какие мер она предполагает?

62. Приведите примеры применения разных инновационных стратегий в сфере туристической индустрии.

Раздел 9. Риск-менеджмент и эффективность антикризисного менеджмента в туризме

63. Эффективность менеджмента в туристической индустрии: понятие, измерение, виды,

64. Понятие управленческого риска, его основные элементы и черты. Классификация рисков. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма.

65. Механизм, принципы и приемы управления рисками. Процесс управления риском.

66. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика.

67. Проанализируйте ключевые показатели эффективности деятельности сотрудников в туристической индустрии (на примере гостиницы), как они определяются и для каких категорий сотрудников могут быть установлены?

68. Какие способы оптимизации прибыли гостиничной деятельности Вам известны? Когда целесообразно их применять (приведите примеры)?

Раздел 10. Управление проектом в туристической индустрии

69. Управление проектом в туризме, характеристика и особенности. Формирование инвестиционного замысла (идеи) проекта. Технико-экономическое обоснование проекта.

70. Бизнес-план и его структура. Источники и организационные формы финансирования проектов.

71. Перечислите разделы программы строительства и пуска гостиницы в эксплуатацию.

72. Приведите примеры применения разных способов проектного финансирования, сравните их достоинства и недостатки.

Критерии оценки сформированности компетенций на экзамене

Оценка **«отлично»** - оценка студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, логически стройно его излагавшему, в ответе тесно увязавшему теоретический материал с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом на видоизмененное задание, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает общую эрудицию, знание монографической литературы, периодической печати, владеет разнообразными навыками и умениями.

Оценка **«хорошо»** - оценка за твердое знание программного материала, конкретное его изложение, без существенных неточностей, правильное применение теоретических знаний, владение необходимыми навыками и умениями.

Оценка **«удовлетворительно»** - оценка студенту, который знает общие положения основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в применении навыков и умений.

Оценка **«неудовлетворительно»** - оценка студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большими трудностями излагает материал, у которого отсутствуют требуемые навыки и умения

6.2.2 Наименование оценочного средства

а) типовые задания (вопросы) и критерии оценки

Наименование оценочного средства	Типовые задания	Критерии оценивания компетенций	Шкалы оценивания
Собеседование	<p>1. Объясните, в чем выражается многообразие форм организации туризма и сложности взаимосвязей между его составными элементами?</p> <p>2. Почему, по вашему мнению, туристическая организация имеет неясные и трудноизмеримые цели в своей деятельности?</p> <p>3. Объясните, в чем проявляется сильное влияние на туризм со стороны заинтересованных лиц?</p> <p>4. В чем проявляется комплексность и дополняемость туристических услуг?</p> <p>5. В чем проявляется удовлетворенность потребителя туристических услуг как эффективное функционирование системы управления туризмом?</p> <p>6. Сформулируйте основы законодательной и нормативно-правой базы, применяемой в туризме на примере схемы «туристический треугольник».</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выработка собственного видения проблемы; - умение формулировать собственную позицию и ее аргументировать. - умение использовать полученные теоретические знания для решения ситуационных задач; - владеет основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; - понимает социальную значимость своей будущей профессии. 	<p>«зачтено» - самостоятельно отбирает и использует теоретические знания для выполнения задания, имеет собственное видение проблемы, умеет формулировать собственную точку зрения и подкреплять ее аргументами, владеет приемами и методами делового общения;</p> <p>«не зачтено» - испытывает трудности в отборе теоретического материала и его использовании для выполнения задания, не имеет собственное видение проблемы, не умеет формулировать собственную точку зрения и подкреплять ее аргументами, не владеет приемами и методами делового общения;</p>
Доклад	<p>1. Проектирование организационной структуры управления туристским предприятием (на примере).</p> <p>2. Модель инновационной программы для любого предприятия рынка услуг (разработка</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение навыками поиска и отбора литературы по теме доклада; - умение излагать мнения авторов и свои суждения по теме; - умение логично и обосновано раскрывать 	<p>«5» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию по теме доклада, логично самостоятельно и обосновано раскрывать</p>

	<p>локального проекта и буклета организации).</p> <p>3. Разработка технологии контроля на туристском предприятии.</p> <p>4. Фандрейзинговая деятельность менеджера социально-культурной сферы (разработайте проект информационного письма-предложения потенциальным спонсорам конкретного проекта фирмы).</p> <p>5. Стили управления (на конкретном примере покажите применение менеджером различных методов управления и стилей руководства).</p> <p>6. Основные методы и индивидуальные стили принятия решения.</p> <p>7. Административно-организационный механизм менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме.</p> <p>8. Модель процесса коллективного принятия решения с помощью техники «мозговой атаки» и метода Дельфы (на конкретном примере).</p>	<p>отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы).</p> <p>-владеет основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;</p> <p>- понимает социальную значимость своей будущей профессии.</p>	<p>отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы), владеет основами менеджмента туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, владеет приемами и методами делового общения;</p> <p>«4» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию по теме доклада, недостаточно логично и обосновано раскрывать отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы), владеет основами менеджмента и механизмами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, слабо владеет приемами и методами делового общения;</p> <p>«3» - испытывает трудности в отборе, анализе информации по теме доклада, структура доклада не в полной мере соответствует требованиям,</p>
--	---	--	--

			<p>недостаточно владеет основами менеджмента и механизмами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, слабо владеет навыками делового общения; «2»- испытывает трудности в отборе, анализе информации по теме доклада, структура доклада не соответствует требованиям, выступление несамостоятельно, не владеет основами менеджмента и механизмами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, отсутствуют навыки делового общения.</p>
Сообщения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование системы мотивации персонала туристского предприятия. 2. Анализ внешних факторов и их влияние на туристскую сферу. 3. Экологический менеджмент. 4. Устойчивость как приоритетное направление развития туризма. 5. Основные элементы корпоративной культуры турпредприятия . 	<ul style="list-style-type: none"> - умение анализировать учебную, научную литературу, нормативные акты; - умение обобщать фактологический материал и делать выводы; - владеет основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; - понимает социальную значимость своей 	<p>«5» - анализирует информацию по теме сообщения, обобщает и делает самостоятельные выводы, логично и самостоятельно излагает материал, владеет развитыми навыками методами и приемами делового общения</p>

		будущей профессии	<p>в профессиональной сфере; «4» - анализирует информацию по теме сообщения, обобщает и делает выводы, недостаточно логично и самостоятельно излагает материал, владеет методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;</p> <p>«3» - испытывает трудности в анализе и обобщении информации, выводы носят несамостоятельный характер, слабо методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;</p> <p>«2» - испытывает трудности в анализе и обобщении информации, выводы отсутствуют, отсутствуют методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.</p>
--	--	-------------------	---

Тест	<p>1.Какая организация берет на себя ответственность за защиту окружающей среды, развитие туризма, пересечение туристами государственных границ, социальные и культурные аспекты туризма? А.) WTO; б) ООН; в) МАВТ.</p> <p>2.Что объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний? А) индустрия гостеприимства; б) конгресс туризм; в) рекреационный туризм.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -знание программного материала; -владение терминами и понятия; - умение логически мыслить; - умение сравнивать, сопоставлять, обобщать данные, информацию. 	<p>Правильные ответы, % 90-95 –отлично; 80-85- хорошо; 60-65- удовлетворительно; 50-60 – неудовлетворительно.</p>
Курсовая работа	<p>Тематика курсовых работ представлена в п.5.4.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - умение анализировать учебную, научную литературу, статистические данные, нормативные акты; - умение ставить цели и выбор путей ее достижения; - умение отбирать необходимый для раскрытия темы материал; - умение обобщать фактологический материал и делать выводы; - владение навыками проведения практических исследований и разработки конкретных рекомендаций с учетом цели и задач исследования; - знание особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристической деятельности; технику и технологии делового общения; функции менеджмента, формы управления предприятиями туристической индустрии; виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристического предприятия 	<p>«5» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию по теме курсовой работы, обобщать факты и делать выводы, ставить цели и определять пути их достижения, логично самостоятельно и обосновано раскрывать отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы), владеет навыками практических исследования, умеет принимать управленческие решения в организации туристской деятельности.</p> <p>«4» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию по теме курсовой работы, обобщать факты и делать выводы, ставить цели и</p>

		<p>-знание структуры затрат предприятия туристской индустрии, на создание туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста.</p> <p>- умение принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p>-умение рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, обосновать управленческие решения.</p> <p>- владение методиками расчета оценки и затрат по организации деятельности туристического предприятия</p>	<p>определять пути их достижения, недостаточно логично, самостоятельно и обосновано раскрывает отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы), владеет отдельными навыками практических исследований, умеет принимать управленческие решения в организации туристской деятельности.</p> <p>«3» - испытывает трудности в поиске, отборе и анализе информации, обобщении фактов по теме курсовой работы, изложение материала несамостоятельное и недостаточно обосновано, слабо владеет навыками постановки целей и практических исследований, затрудняется в принятии управленческих решений в организации туристской деятельности.</p> <p>«2»- испытывает трудности в поиске, отборе и анализе информации, обобщении фактов по теме курсовой работы, изложение материала поверхностное и несамостоятельное, не соответствующее теме и</p>
--	--	---	--

			цели работы, не владеет навыками постановки целей и практических исследований, не умеет принимать решения в профессиональной сфере.
Контрольная работа	<p>1.Что представляет собой гостиничная и туристская сеть? Приведите примеры.</p> <p>2.Опираясь на принятую классификацию, опишите, какие виды предпринимательских сетей существуют в туризме и гостиничном бизнесе?</p> <p>3. Каковы перспективы развития каждой из этих сетей?</p> <p>4. Каковы достоинства и недостатки сетевого бизнеса в индустрии туризма.</p>	<p>-умение анализировать учебную, научную литературу, статистические данные, нормативные акты;</p> <p>- умение отбирать и обобщать необходимый для выполнения задания и аргументации материал;</p> <p>- понимает социальную значимость своей будущей профессии;</p> <p>- обладает высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии.</p>	<p>«5» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию для выполнения задания, обобщать факты и делать выводы, самостоятельно и обосновано раскрывает отдельные аспекты темы, понимает социальную значимость будущей профессии.</p> <p>«4» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию по теме, обобщать факты и делать выводы, недостаточно логично, самостоятельно и обосновано раскрывает отдельные аспекты темы, понимает социальную значимость будущей профессии.</p> <p>«3» - испытывает трудности в поиске, отборе и анализе информации, обобщении фактов по теме, изложение несамостоятельное и недостаточно обосновано, слабо осознает социальную значимость будущей профессии.</p>

			«2»- испытывает трудности в поиске, отборе и анализе информации, обобщении фактов по теме, изложение поверхностное и несамостоятельное, не соответствующее теме и цели работы, не понимает социальную значимость будущей профессии.
Учебный проект	<p>Разработка проекта предприятия социально-культурной сферы</p> <p>Порядок проведения: учебная группа разбивается на команды в 2-3 человека для разработки бизнес-проектов.</p> <p>Каждая команда самостоятельно выбирает здание в городе. Им необходимо придумать и разработать бизнес-проект по использованию здания при условии, что данный проект будет социально значим для города, местных жителей и экономически эффективен. Задачей для участников игры является заинтересовать городские власти, в случае положительного решения возможно получение здания в бесплатную аренду.</p> <p>При выборе типа предприятия и услуг, производимых им, следует учитывать конкурентную обстановку в городе, чтобы не дублировать имеющиеся в избытке предприятия. Во избежание несоответствий необходимо учесть особенности и размер помещений и тщательно продумать, что и где будет размещено.</p> <p>Группы формулируют идеи и выбирают представителя, который выступает перед</p>	<p>- умеет организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения;</p> <p>- навыками работы в коллективе, кооперации, сотрудничества;</p> <p>- владеет основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;</p> <p>- понимает социальную значимость своей будущей профессии;</p> <p>- принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.</p>	<p>«5»- умеет организовывать взаимодействие в группе; обеспечивать, применять коммуникативные техники и технологии делового общения в профессиональной сфере, обладает навыками работы в коллективе, кооперации, сотрудничества, понимает социальную значимость своей будущей профессии, умеет принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.</p> <p>«4»-умеет организовывать взаимодействие в группе; применять коммуникативные техники и технологии делового общения в</p>

	<p>городскими властями, представленными преподавателем и студентами-экспертами с презентацией проекта оформленной в формате POWER POINT.</p> <p>Выступающий должен раскрыть актуальность проблемы, цель проекта, задачи, инвестиционные затраты и текущие затраты по методу директ-костинг с определением уровня цен и уровня рентабельности конкурентоспособных в городе, показать его период самоокупаемости, экономическую и бюджетную эффективность, определить социально-культурную значимость для города. Перед началом выступления целесообразно нарисовать схему предлагаемого проекта: что будет размещено на первом и втором этажах, на чердаке и в подвале, а также определить перечень услуг (с калькуляцией затрат), производимых данным предприятием.</p> <p>При защите следует обратить внимание на то, что проект еще не финансируется городскими властями, а только выносится на их суд, поэтому необходимо определиться с источниками финансирования (благотворительные, собственные, заемные) и в каком объеме.</p> <p>После защиты начинается обсуждение проекта: выступающим задают вопросы преподаватель, эксперты и вся группа.</p> <p>Защита всех команд оканчивается конкурсом на лучший проект, в котором по желанию можно выделить несколько номинаций: самый оригинальный проект, самый эффективный, социально значимый.</p>		<p>профессиональной сфере, обладает отдельными навыками работы в коллективе, кооперации, сотрудничества, понимает социальную значимость своей будущей профессии, испытывает некоторые трудности в принятии управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.</p> <p>«3» - испытывает трудности в организации взаимодействия в группе, в применении коммуникативной техники и технологии делового общения в профессиональной сфере, слабо владеет навыками работы в коллективе, кооперации, сотрудничества, понимает социальную значимость своей будущей профессии, испытывает некоторые трудности в принятии управленческие решения в организации туристской деятельности.</p> <p>«2» - испытывает трудности в организации взаимодействия в группе, в</p>
--	--	--	---

			<p>применении коммуникативной техники и технологии делового общения в профессиональной сфере, не имеет навыков работы в коллективе, кооперации, сотрудничества, слабо осознает социальную значимость своей будущей профессии, не умеет принимать управленческие решения в организации туристской деятельности</p>
Кейсы	<p>В настоящее время наблюдается тенденция к резкому сокращению объема продаж в гостиничном предприятии (в 3-звездной гостинице имеется 200 двухместных и 25 одноместных номеров). При обсуждении на заседании Дирекции были выдвинуты следующие предложения по выходу из кризисной ситуации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) повысить качество услуг до уровня прямых конкурентов; 2) развернуть работу по расширению сбытовой сети за счет привлечения турагентов к продаже услуг гостиницы; 3) расширить ассортимент предоставляемых услуг за счет переоборудования и создания новых типов номеров. <p>Какую первичную информации надо иметь, чтобы принять правильное решение? Ваша позиция на заседании и ее аргументация</p>	<p>- умение анализировать учебную, научную литературу, статистические данные, нормативные акты;</p> <p>- умение отбирать и обобщать необходимый для выполнения задания и аргументации материал;</p> <p>- понимает социальную значимость своей будущей профессии;</p> <p>- принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>«5» - умеет анализировать учебную, научную литературу, статистические данные, нормативные акты, умеет отбирать и обобщать необходимый для выполнения задания и аргументации материал, умеет принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, понимает социальную значимость своей будущей профессии.</p> <p>«4» - умеет анализировать учебную, научную литературу, статистические данные,</p>

			<p>нормативные акты, испытывает некоторые трудности в отборе и обобщении необходимого для выполнения задания и аргументации материала, в принятии управленческих решений в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, понимает социальную значимость своей будущей профессии.</p> <p>«3» - испытывает трудности в анализе учебной, научной литературы, статистических данных, нормативных актов, в отборе и обобщении необходимого для выполнения задания и аргументации материала, не умеет принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, понимает социальную значимость своей будущей профессии.</p> <p>«2» - испытывает серьезные трудности в анализе учебной, научной литературы, статистических данных, нормативных актов, в отборе и обобщении</p>
--	--	--	--

			необходимого для выполнения задания и аргументации материала, не умеет принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, не осознает социальную значимость своей будущей профессии.
Экзамен	См.: п. 6.2.1 а)	<ul style="list-style-type: none"> - знание программного материала; - знание учебной, научной монографической литературы, периодической печати; - умение логически излагать ответ; - умение увязывать теоретический материал с практикой; - навыки отбора, анализ, обобщения и восприятия информации. 	См.: п. 6.2.1 б)

6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Предлагаемая процедура оценивания результатов обучения по дисциплине прошла апробацию и доказала свою эффективность. Итоговая оценка по дисциплине является средним значением от суммы трех оценок. Первая оценка отражает составляющую формируемых компетенций – «знать». Знания тем (разделов) лекционного курсу оцениваются в результате собеседования по вопросам к экзамену. Вторая оценка – это оценка работы студента на практических занятиях, третья – его самостоятельной работы (СР). Они отражают сформированность таких составляющих закрепленных за дисциплиной компетенций, как «знать», «уметь», «владеть».

Студенты, которые не выполнили в полном объеме программу практических занятий и самостоятельной работы, помимо вопросов с целью контроля сформированности компетенций выполняют задание. Студенты, имеющие положительные оценки (4 и 5) за работу на практических занятиях и за СР, освобождаются от выполнения заданий на экзамене.

Примерные вопросы и задания, критерии оценки сформированности компетенций на экзамене представлены в п. 6 настоящей рабочей программы.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная учебная литература:

1. Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме [Текст] : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2011.- 447 с.
2. Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.С. Скобкин. – Электрон. текстовые дан. – Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=389982>
3. Зайцева, Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты [Текст] : учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Форум, 2011. – 168 с.

Б) дополнительная учебная литература:

1. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов. – М. : Альфа-М : Инфра-М, 2011. – 224 с.
2. Бикташева, Д.Л. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – Электрон. текстовые дан. – Москва.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=445652>
3. Гавриленко В. М. Менеджмент в турбизнесе [Электронный ресурс] : учебник / В. М. Гавриленко – Электрон. текстовые дан. – Москва: А-приор, 2009. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/search/result.php?in%5B%5D=1&media%5B%5D=2725>
4. Овчаров, А.О. Туристический комплекс России: тенденции, риски, перспективы [Электронный ресурс]: Монография. / А.О. Овчаров. – Электрон. текстовые дан. М.: ИНФРА-М, 2009. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=155401>
5. Крючков, А. А. История международного и отечественного туризма. – М., Издательский центр «Академия», 2008. – 425 с.
6. Киседобрев, В.П. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. Проф. Е.И. Богданова. – Электронн. тектовые данные. – Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=369961>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее –

сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Российский союз туриндустрии.– Режим доступа: <http://www.rata.ru/>

Российская гостиничная ассоциация. – Режим доступа: <http://www.rha.ru/>

Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: <http://www.new.frio.ru/>

Всемирная туристская организация – WTO-UN. – Режим доступа: <http://www.unwto.org/index.php>.

Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов – International Hotels & Restaurants Association. – Режим доступа: <http://www.ih-ra.com/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

9.1 Подготовка к практическим /семинарским занятиям

Подготовка к семинарским занятиям состоит из нескольких этапов.

1 этап - изучение литературы, рекомендованной к использованию на семинаре по данной теме. Изучение литературы предполагает не только ее чтение, но и конспектирование. Результатом этого этапа является выполненный конспект и готовность студента обсуждать на семинаре любой из вопросов по данной теме. При этом нужно учесть, что выступление студента на семинаре рассчитано на 8 – 10 минут, за это время студент должен раскрыть тему, ознакомить слушателей с научными источниками по данной теме, четко и ясно осветить основные идеи и положения, сформулировать главные выводы по теме. Кроме того, выступающий студент должен быть готов отвечать на вопросы аудитории, свободно излагать материал.

2 этап – выполнение заданий к семинару письменно или устно. При рассмотрении дискуссионных вопросов студент должен определить собственную позицию, подобрать в ее обоснование исторические факты, аргументы и статистические данные. Если семинар проводится в докладной форме, то в этом случае заранее готовится доклад, план которого обсуждается совместно студентом и преподавателем, рассчитан 10-15 минут. По структуре доклад должен отвечать требованиям, т.е. состоять из введения, основной части и заключения; по содержанию соответствовать теме. Выступления основного докладчика дополняет оппонент из числа студентов, который оценивает, исправляет при необходимости и дополняет выступление основного докладчика.

9.2 Выполнение курсовых работ

9.2.1 Структура и оформление курсовой работы

Определенные требования предъявляются к объему и структуре изложения материала и оформлению курсовой работы. Объем курсовой работы составляет примерно 30 страниц.

Структура и оформление курсовой работы:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список используемых источников и литературы.
7. Приложения.

Оформление курсовой работы проводится в соответствии со стандартами экономического факультета НФИ Кем ГУ.

Основному тексту курсовой работы предшествует введение. В нем необходимо показать актуальность рассматриваемой темы, ее место в курсе менеджмента в туриндустрии, степень изученности проблемы. Кроме того, необходимо определить объект и предмет исследования, сформулировать основную цель, которая должна быть достигнута в процессе написания работы, задачи, используемые методы исследования. По объему введение не должно

превышать 2 -3 страниц.

Основное содержание темы должно быть подробно изложено в 2-3 разделах (главах) в зависимости от темы исследования с приведением соответствующей аргументации, обязательной ссылкой на первоисточники и литературу. Разделы (главы) разделены на 2-3 подраздела.

В заключении курсовой работы четко формулируются выводы и предложения, вытекающие из содержания рассматриваемой проблемы. В заключении студент должен с учетом цели и задач исследования показать, к каким теоретическим обобщениям и практическим выводам он пришел в результате работы над курсовой работой.

По своему объему заключение работы не должно превышать 3 страниц. В конце курсовой работы дается список использованной литературы (учебники и учебные пособия, монографии, журнальные статьи, энциклопедии и справочники и т.д.) и прочих источников (нормативных актов, статистических данных, интернет-ресурсов и пр.). В списке должно быть не менее 15 источников и литературы, а в тексте должна содержаться ссылка на них.

Курсовая работа должна быть написана простым, ясным языком. Изложение должно быть научно, т.е. опираться на современные историко-экономические исследования. Студент должен самостоятельно формулировать свои мысли, не допускать повторений, внимательно следить за тем, чтобы в работе не было противоречий между отдельными ее положениями.

9.2.2 Порядок выбора темы

Студенты выбирают по своему усмотрению одну из указанных в списке тем.

Выбранная тема согласуется с преподавателем. При затруднении в выборе необходимо обратиться за советом к преподавателю.

Студент может предложить свою тему и согласовать ее с преподавателем. Задание и график выполнения работы хранится у студента.

9.2.3 Организация выполнения курсовой работы

Курсовая работа должна быть выполнена студентами в срок, установленный графиком учебного процесса. Это, в свою очередь, требует от студента умелой и правильной организации своего труда, ибо, как показывает практика, нельзя на высоком теоретическом уровне выполнить курсовую работу “, штурмом”, за несколько дней перед экзаменационной сессией. Это, как правило, неизбежно ведет к тому, что в работе появляются серьезные недостатки.

Выполнение студентами курсовой работы складывается из следующих этапов:

- 1) выбор темы;
- 2) составление библиографии по теме;
- 3) изучение первоисточников и литературы;
- 4) составление плана работы (приложение Б);
- 5) изложение темы и оформление работы;
- 6) работа с замечаниями преподавателя;
- 7) защита курсовой работы.

9.2.4 Работа с литературой

Приступая к изучению литературы, студент должен иметь хотя бы самое общее представление о теме работы и круге вопросов, которые она включает. Поэтому прежде чем приступить к изучению литературы по составленному списку, надо ознакомиться с соответствующей темой в учебной программе, с записями лекций по данной дисциплине.

Затем следует приступить к изучению первоисточников, монографий по данной теме, статей периодической печати (газет, журналов и др.). При чтении литературы необходимо делать выписки. Записи должны быть краткими, относящимися только к теме контрольной работы. При конспектировании литературы надо указывать исходные библиографические данные (фамилию, инициалы автора, название литературы, издание, год, страницу) для того, чтобы занести ее в перечень использованной литературы.

Особое внимание следует обращать на статьи, опубликованные в журналах: “ Туризм: право и экономика “, “ Проблемы теории и практики управления “, “ Менеджмент в России и за рубежом “, “Мировая экономика и международные отношения”, “Общество и экономика”, Вестники Московского, Санкт-Петербургского и др. университетов. При написании контрольной работы необходимо пользоваться также справочными изданиями (энциклопедиями, справочниками).

После того как подобрана основная и дополнительная литература, следует приступить к ее изучению.

Требования к оформлению списка литературы приводятся в государственном стандарте ГОСТ.

9.2.5 Защита курсовой работы

Курсовая работа проверяется преподавателем кафедры. Оценивается качество работы, степень самостоятельности ее выполнения, отмечаются достоинства и недостатки в раскрытии темы, правильность выполнения практических задач.

Работа, получившая в ходе предварительной проверки положительную оценку, представляется к защите. Отрицательная оценка предполагает полную или частичную переработку контрольной работы. При подготовке к защите студент должен ознакомиться с замечаниями, подготовить на них ответы и устранить недостатки. Защита проводится в форме собеседования, в ходе которого студент излагает свои выводы и отвечает на замечания и вопросы преподавателя.

9.2.6 Критерии и шкалы оценки курсовой работы

Критерии и шкалы оценки курсовой работы определены в таблице 6.2.2 данной рабочей программы.

9.2.7 График выполнения курсовой работы

После выбора темы курсовой работы и согласования ее с преподавателем, следует, используя библиотечные и электронные каталоги, поисковые системы Интернета, подобрать литературу, осуществить просмотрное чтение и составить примерный план курсовой работы. План курсовой работы и список литературы, составленный с учетом действующих стандартов, обсудить с преподавателем обязательно, после чего можно приступить к работе над курсовой работой с учетом графика ее выполнения. График выполнения курсовой работы учебный год представлен в виде таблицы.

Таблица – График выполнения курсовой работы

Сроки выполнения	Содержание работы
1-2 неделя семестра.	Выбор темы и согласование ее с преподавателем
3-4 неделя	Подготовка библиографии по выбранной теме и плана курсовой работы
5-6 неделя	Утверждение плана курсовой работы
7-8 неделя	Сбор и анализ статистики, фактического материала, первоисточников и литературы
9-12 неделя	Подготовка I варианта курсовой работы, работа над замечаниями
13-14 неделя	Завершение курсовой работы, ее оформление, проверка преподавателем
15-16 неделя	Защита курсовой работы

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Компьютерное тестирование по итогам изучения разделов дисциплины

2. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
3. Интерактивное общение с помощью ICQ
4. Использование слайд-презентаций при чтении лекций и проведении практических занятий.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекции и практические занятия проводятся как в обычных учебных аудиториях, так и в оснащенных мультимедийным оборудованием:

1. Компьютер с минимальными системными требованиями:

Процессор: 300 MHz и выше

Оперативная память: 128 Мб и выше

Другие устройства: Звуковая карта, колонки и/или наушники

Устройство для чтения DVD-дисков.

2. Проектор.

3. Экран.

12. Иные сведения и (или) материалы

12.1. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) осуществляется преподавателем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательной функции и с ОВЗ по слуху предусматривается сопровождение лекций и практических занятий мультимедийными средствами, раздаточным материалом.

Для студентов с ОВЗ по зрению предусматривается применение технических средств усиления остаточного зрения, а также предусмотрена возможность разработки аудиоматериалов.

По данной дисциплине обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться как в аудитории, так и дистанционно с использованием возможностей электронной образовательной среды (образовательного портала) и электронной почты.

В ходе аудиторных учебных занятий используются различные средства интерактивного обучения, в том числе, групповые дискуссии, мозговой штурм, деловые игры, проектная работа в малых группах, что дает возможность включения всех участников образовательного процесса в активную работу по освоению дисциплины. Такие методы обучения направлены на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения, способствуют сплочению группы и обеспечивают возможности коммуникаций не только с преподавателем, но и с другими обучаемыми, сотрудничество в процессе познавательной деятельности.

Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может производиться по утвержденному индивидуальному графику с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, что подразумевает индивидуализацию содержания, методов, темпа учебной деятельности обучающегося, возможность следить за конкретными действиями студента при решении конкретных задач, внесения, при необходимости, требуемых корректировок в процесс обучения.

Предусматривается проведение индивидуальных консультаций (в том числе консультирование посредством электронной почты), предоставление дополнительных учебно-методических материалов (в зависимости от диагноза).

12.2 Перечень образовательных технологий

Чтение лекций по дисциплине «Менеджмент в туристической индустрии» осуществляется с использованием мультимедийных технологий (лекции-презентации); в содержании лекций

реализуется проблемно-хронологический подход к материалу дисциплины, осуществляется выявление и анализ причинно-следственных связей и закономерностей развития туризма, связь исторических процессов и явлений с современностью. В процессе чтения лекций обращается внимание на работу с научными терминами и понятиями. Частично используется технология комментированного чтения лекции, при которой текст лекции заранее выдается студентам, а на самой лекции преподаватель комментирует отдельные положения.

При проведении семинарских занятий используются такие формы как семинар-дискуссия, анализ проблемных ситуаций, решение кейсов, тестирование, защиты докладов, подготовка сообщений. Использование этих форм позволяет осуществить контроль сформированности микрокомпетенций.

В процессе изучения дисциплины «Менеджмент в туристической индустрии» используются следующие формы обучения: лекция, практические занятия, самостоятельная работа студентов, консультации.

Лекция. При изложении данного курса целесообразнее использовать следующие виды лекций: информационно-объяснительные, лекции-беседы с проблемными вопросами.

Используются следующие образовательные технологии:

Информационные и интерактивные технологии (кейс-метод, мини-дискуссии в группах) уместны при обсуждении проблемных и неоднозначных вопросов, требующих выработки решения в ситуации неопределенности и аргументированного изложения своих взглядов, профессиональной позиции.

В том числе, используются активные и интерактивные формы:

- лекции с мультимедийным сопровождением;
- практические занятия с компьютерными презентациями;
- встречи с представителями туристских фирм;
- мастер-классы специалистов турбизнеса.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, при изучении дисциплины «Менеджмент в туристической индустрии» составляет 16 часов.

12.3 Занятия, проводимые в интерактивных формах

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Объем аудиторной работы в интерактивных формах по видам занятий (час.)			Формы работы
		Лекц.	Практич	Лабор.	
1.	Технология выбора методов управления в организации		2		Решение кейсов
2.	Анализ организационных структур предприятия гостиничного бизнеса		2		Решение кейсов
3.	Принятие решений		2		Решение кейсов
4.	Инновационный менеджмент и	4			Проблемная лекция
5	Управление жизненным циклом гостиничного продукта		2		Работа в малых группах
6	Методические основы определения личной эффективности сотрудников гостиничного бизнеса		2		Решение кейсов
7.	Открытие гостиницы		2		Деловая игра
8.	Разработка и реализация проекта		2		Деловая игра
9.	Разработка и защита проекта		4		Деловая игра
	ИТОГО по дисциплине:	2	12		

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины Б1.Б.13 «Менеджмент в туристской индустрии» базовой части профессионального цикла Б1 составлена в соответствии с требованиями ФГОС-3+ с учетом рекомендаций и утверждена в составе ОПОП по направлению 43.03.02 Туризм профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Составитель (и): Михайлова Н.К., доцент кафедры экономической теории,
муниципального управления и сервиса НФИ КемГУ

(фамилия, инициалы и должность преподавателя (ей))

Макет рабочей программы дисциплины разработан в соответствии с приказом Минобрнауки России от 19.12.2013 № 1367, одобрен научно-методическим советом (протокол № 8 от 09.04.2014 г.) и утвержден приказом ректора от 23.04.2014 № 224/10.

Макет обновлён с поправками в части подписей на титульной странице, п.3 добавлена строка для указания часов, проводимых в активной и интерактивной формах обучения, добавлен п. 12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (протокол НМС № 6 от 15.04.2015 г.), утвержден приказом ректора.