

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Пензенский государственный аграрный университет»

**СОГЛАСОВАНО**

Председатель методической  
комиссии инженерного факультета



А.С. Иванов

26 октября 2022 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан инженерного факультета



А.В. Поликанов

26 октября 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.11**

**МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы

Агротуризм

Квалификация

«Бакалавр»

Форма обучения – очная

Пенза – 2022

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516, с учётом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н; «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н.

Составитель рабочей программы:

преподаватель

К.С. Белых

Рецензент:

к.и.н., доцент

Н.Н. Сологуб

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Философия, история и иностранные языки» 26 октября 2022 года, протокол № 4.

Заведующей кафедрой

д.ф.н., доцент

Н.П. Пугачева

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии инженерного факультета 26 октября 2022 года, протокол № 2.

Председатель методической комиссии  
инженерного факультета

А.С. Иванов

## Рецензия

на рабочую программу дисциплины «Менеджмент в туризме», разработанную преподавателем К.С. Белых для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент в туризме» рассчитана на общий объем 108 часов. Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент в туризме», подготовленная преподавателем Белых К.С., составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516, с учетом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н; «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н.

Автор определил цели и задачи изучения дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины и показал, на формирование каких компетенций она направлена. Представляется верным определение тематики практических занятий. Для них выбраны основные темы курса, раскрывающие особенности разделов дисциплины.

Тематика практических занятий позволяет подробно остановиться на важных вопросах дисциплины. Интерес вызывает раздел «Образовательные технологии». В рабочей программе представлен богатый список информационного обеспечения дисциплины (основной, дополнительной, интернет-сайты, компьютерные программы, и др.).

Важным представляется раздел «Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины», где автор показывает, как использовать материалы рабочей программы, как работать с тестовым материалом, выполнить реферат и т.д. Рабочая программа содержит словарь терминов, помогающий ориентироваться студентам в области научной и профессиональной деятельности.

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент в туризме» отвечает предъявляемым требованиям и рекомендуется к рассмотрению на заседании методической комиссии инженерного факультета ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ.

Рецензент:

канд. ист. наук, доцент



Н.Н. Сологуб

## ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

на фонд оценочных средств дисциплины «Менеджмент в туризме»  
по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)  
направленность (профиль) Агротуризм

Фонд оценочных средств составлен в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - **бакалавриат** по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516, с учётом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н; «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н.

Дисциплина «Менеджмент в туризме» относится к обязательной части Блока 1 – Б1.О.11. Является базовой для изучения последующих дисциплин и прохождения практик.

Разработчиком представлен комплект документов, включающий:

перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций. Перечень формируемых компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в ходе освоения дисциплины «Менеджмент в туризме» в рамках ОПОП ВО, соответствуют ФГОС и современным требованиям рынка труда:

*универсальных компетенций:*

- способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);
- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности (УК-9);

*общепрофессиональных компетенций:*

- способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью (ОПК-2);
- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);

- способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности (ОПК-5);

*профессиональных компетенций:*

- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности (ПКС-3);

- способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий (ПКС-6).

Критерии и показатели оценивания компетенций, шкалы оценивания обеспечивают проведение всесторонней оценки результатов обучения, уровня сформированности компетенций.

Контрольные задания и иные материалы оценки результатов обучения ОПОП бакалавриата разработаны на основе принципов оценивания: валидности, определенности, однозначности, надежности; соответствуют требованиям к составу и взаимосвязи оценочных средств и позволяют объективно оценить результаты обучения и уровни сформированности компетенций.

Объем фондов оценочных средств (далее – ФОС) соответствует учебному плану направления подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата). Содержание ФОС соответствует целям ОПОП по направлению подготовки, 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), будущей профессиональной деятельности обучающихся. Качество ФОС обеспечивает объективность результатов при проведении оценивания результатов обучения.

#### ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что ФОС рабочей программы дисциплины «Менеджмент в туризме» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (квалификация бакалавр), направленность (профиль) Агротуризм, разработанный преподавателем кафедры «Философия, история и иностранные языки» Белых К.С., соответствует ФГОС и современным требованиям рынка труда, что позволит при его реализации успешно провести оценку заявленных компетенций.

Эксперт:

Эксперт:  
Заместитель министра культуры и туризма,  
кандидат исторических наук, доцент  
И.Н. Мавлюдов



Министерство культуры и туризма  
440026, г. Пенза, ул. Красная, 71.

Выписка из протокола № 4  
заседания кафедры «Философия, история и иностранные языки»  
от 26.10.2022 г.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Зав. кафедрой д-р филос. наук, доцент Пугачева Н.П., д-р философ. наук, профессор Пугачев О.С., канд. философ. наук, доцент Дорофеева Т.Г., канд. истор. наук, доцент Самойлова И.В., канд. ист. наук, доцент Кирсанов Р.С., доцент Дмитриева С.Ю., канд. пед. наук, доцент Куликова Ю.Н., ст. преподаватель Терешкина Е.Н., ст. преподаватель Шарунов О.С., преподаватель Семенова Т.А., канд. филос. наук, преподаватель Дунаева А.В., преподаватель Христосова А.О., преподаватель Романова Е.О., преподаватель Калинина В.О., преподаватель Белых К.С., преподаватель Кожухова О.В., преподаватель Шейкина К.Я.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Обсуждение рабочей программы и фонда оценочных средств по дисциплине «Менеджмент в туризме» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) программы Агротуризм. Разработчик: Белых К.С.

СЛУШАЛИ:

Белых К.С., представившую рабочую программу и фонд оценочных средств по дисциплине «Менеджмент в туризме», направление подготовки 43.03.02 Туризм. Она кратко изложила содержание рабочей программы и ФОСа и входящие в них материалы.

ВЫСТУПИЛИ:

Дорофеева Т.Г. отметила, что рабочая программа и фонд оценочных средств по дисциплине «Менеджмент в туризме», направление подготовки 43.03.02 Туризм, составлены методически правильно и выступила с предложением их одобрить.

ПОСТАНОВИЛИ:

Представленные рабочую программу и фонд оценочных средств по дисциплине «Менеджмент в туризме», направление подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) программы Агротуризм, одобрить и просить методическую комиссию инженерного факультета об их утверждении.

Голосовали: «За» – единогласно

Зав. кафедрой

«Философия, история и иностранные языки»

Секретарь

  


Пугачева Н.П.

Дунаева А.В.

Выписка из протокола № 2 от 26.10.2022 г.  
заседания методической комиссии инженерного факультета

Присутствовали члены методической комиссии: Поликанов А.В., Иванов А.С., Шумаев В.В., Кухмазов К.З., Яшин А.В., Орехов А.А., Семикова Н.М., Пугачева Н.П., Польшивяный Ю.В., Спицын И.А., Рыблов М.В., Воронова И.А.

Повестка дня: рассмотрение и утверждение рабочей программы дисциплины «Менеджмент в туризме» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

*Слушали:* Иванова А.С., который отметил, что рабочая программа дисциплины «Менеджмент в туризме», подготовленная преподавателем Белых К.С., одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе на заседании кафедры философии, истории и иностранных языков протокол №4 от 26 октября 2022 г.

Необходимость в представленной программе объясняется приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02.

*Выступили:* Яшин А.В., который отметил, что представленная на рассмотрение рабочая программа выполнена в соответствии с положением о порядке разработки и утверждения основных образовательных программ высшего образования, утверждённых ректором академии, и может быть использована в учебном процессе Пензенского ГАУ.

*Постановили:* Рабочую программу дисциплины «Менеджмент в туризме» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 одобрить и рекомендовать к использованию в учебном процессе инженерного факультета.

Председатель методической комиссии

инженерного факультета



А.С. Иванов

**Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе  
дисциплины «Менеджмент в туризме»**

№ п/п	Раздел	Изменения и дополнения	Дата, № протокола, виза зав. ка- федрой	Дата, № про- токола, виза председателя методической комиссии	С какой даты вво- дятся
1	9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Новая редакция таблицы 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине с учетом изменения содержания сайтов	26.08.2024 №1 	28.08.2024, № 11 	01.09.2024
2	10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса	Новая редакция таблицы 10.1 «Материально-техническое обеспечение дисциплины» в части состава лицензионного программного обеспечения и реквизитов подтверждающих документов	26.08.2024 №1 	28.08.2024, № 11 	01.09.2024

**Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе  
дисциплины**

№ п/п	Раздел	Изменения и дополнения	Дата, № протокола, виза зав. ка- федрой	Дата, № про- токола, виза председателя методической комиссии	С какой даты вво- дятся
1	9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Новая редакция таблицы 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине с учетом изменения содержания сайтов	28.08.2025 №1 	28.08.2025 № 11 	01.09.2025
2	10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса	Новая редакция таблицы 10.1 «Материально-техническое обеспечение дисциплины» в части состава лицензионного программного обеспечения и реквизитов подтверждающих документов	28.08.2025 №1 	28.08.2025 № 11 	01.09.2025

## **1 Цель и задачи дисциплины**

**Цель** – формирование универсальных и общепрофессиональных компетенций у студентов, а также необходимых знаний и умений в области менеджмента в туризме для организации комплексного туристского обслуживания в основных сегментах туристской индустрии.

### **Задачи:**

- изучении функций и методов управления предприятием;
- формировании у студентов понимания сущности и специфичности процессов управления предприятиями туристской индустрии;
- развитию умений и навыков анализа деятельности предприятия.

## **2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина направлена на формирование:

*универсальных компетенций:*

- способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);
- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);

- способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности (УК-9);

*общепрофессиональных компетенций:*

- способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью (ОПК-2);
- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);
- способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности (ОПК-5);

*профессиональных компетенций:*

- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности (ПКС-3);
- способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий (ПКС-6).

Индикаторы и дескрипторы части соответствующей компетенции, формируемой в процессе изучения дисциплины «Менеджмент в туризме», оцениваются при помощи оценочных средств, приведенных в таблице 2.1

*Таблица 2.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, индикаторы достижения компетенций, наименование контрольных мероприятий<sup>1</sup>*

№ пп	Код Индикатора Достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Планируемые результаты обучения	Наименование контрольных мероприятий
1	<b>ИД-1</b> <sub>УК-1</sub>	Знать: методы критического анализа и оценки современных научных достижений, принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач	34 (ИД-1) <sub>УК-1</sub>	Знать: подходы к оценке результатов по реализации целей туристского предприятия, методы анализа возникающих проблем при решении поставленных задач	Тест Собеседование Зачет
2	<b>ИД-2</b> <sub>УК-1</sub>	Уметь: получать новые знания на основе анализа, синтеза и др.; собирать и обобщать данные по актуальным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта	У4 (ИД-2) <sub>УК-1</sub>	Уметь: анализировать полученные результаты деятельности работников туристского предприятия, способствовать взаимодействию работников для достижения поставленных целей туристского предприятия	Тест Собеседование Зачет

<sup>1</sup> Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, в т.ч. в форме заданий тестового типа, представлены в Приложении. Задания тестового типа могут быть использованы при проведении диагностических процедур, в т.ч. диагностической работы, в рамках НОКО.

3	<b>ИД-3ук-1</b>	Владеть: исследованием проблемы профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; выявлением проблем и использованием адекватных методов для их решения; демонстрацией оценочных суждений в решении проблемных профессиональных ситуаций	В4 (ИД-3ук-1)	Владеть: навыками анализа результатов взаимодействия персонала, распределения должностей среди персонала, решения возникающих проблем при функционировании организации	Тест Собеседование Зачет
4	<b>ИД-1ук-3</b>	Знать: проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; модели организационного поведения, факторы формирования организационных отношений; стратегии и принципы командной работы, основные характеристики организационного климата и взаимодействия членов команды в организации	34 (ИД-1ук-3)	Знать: основные положения по организации деятельности туристского предприятия, правила командной работы, стили руководства, методы управления; подходы к набору и развитию персонала	Доклад Тест Зачет
5	<b>ИД-2ук-3</b>	Уметь: определять стиль управления и эффективность руководства командой; вырабатывать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности	У4 (ИД-2ук-3)	Уметь: подбирать методы взаимодействия и командной работы, в зависимости от стиля общения, выбирать стратегии сотрудничества, описыва-	Доклад Тест Зачет

		сти; выбирать методы и методики исследования профессиональных практических задач		вать кадровую политику	
6	<b>ИД-3<sub>УК-3</sub></b>	Владеть: организацией и управлением командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; участием в разработке стратегии командной работы; умением работать в команде	В4 (ИД-3 <sub>УК-3</sub> )	Владеть: навыками социального взаимодействия и командной работы, навыками сотрудничества для реализации поставленных целей туристской организации, разработки оценки персонала, его профессионального развития	Доклад Тест Зачет
7	<b>ИД-1<sub>УК-9</sub></b>	Знать: базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели, формы участия государства в экономике	31 (ИД-1 <sub>УК-9</sub> )	Знать: основные функции менеджмента, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности персонала туристского предприятия	Тест Зачет
8	<b>ИД-2<sub>УК-9</sub></b>	Уметь: применять методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	У1 (ИД-2 <sub>УК-9</sub> )	Уметь: разрабатывать планы развития туристского предприятия, анализировать методы мотивации персонала, выделять структурные подразделения, применять организационные методы управления	Тест Зачет
9	<b>ИД-3<sub>УК-9</sub></b>	Владеть: навыками по управлению	В1 (ИД-3 <sub>УК-9</sub> )	Владеть: навыками разработ-	Тест Зачет

		личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски		ки системы мотивации персонала туристского предприятия, координации работы отделов и отдельных сотрудников, разработки долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов	
10	<b>ИД-1</b> опк-2	Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности (ОПК-2.1)	31 (ИД-1 <sub>опк-2</sub> )	Знать: организационные структуры управления туристским предприятием, подходы к разработке организационных структур, методы организации туристского предприятия, этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия	Собеседование Тест Зачет
11	<b>ИД-2</b> опк-2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности (ОПК-2.2)	У1 (ИД-2 <sub>опк-2</sub> )	Уметь: анализировать организационные структуры туристского предприятия, разрабатывать цели и функции для выделенных отделов, применять организационные методы управления, проектировать организационную структуру туристского предприятия	Собеседование Тест Зачет

12	<b>ИД-3</b> опк-2	Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы (ОПК-2.3)	В1 (ИД-3опк-2)	Владеть: навыками разработки организационной структуры туристского предприятия, выделения отделов, разработки положения о структурном подразделении, должностных инструкций	Собеседование Тест Зачет
13	<b>ИД-1</b> опк-3	Знает основные международные и национальные стандарты в сфере качества туристских услуг	31 (ИД-1опк-3)	Знать: подходы к оценке результатов по реализации целей туристского предприятия в сфере оказания услуг	Контрольная работа Тест Зачет
14	<b>ИД-2</b> опк-3	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-3.1)	У1 (ИД-2опк-3)	Уметь: анализировать полученные результаты деятельности туристского предприятия	Контрольная работа Тест Зачет
15	<b>ИД-3</b> опк-3	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами (ОПК-3.2)	В1 (ИД-3опк-3)	Владеть: методами решения возникающих проблем при функционировании организации в сфере оказания туристических услуг	Контрольная работа Тест Зачет
16	<b>ИД-1</b> опк-5	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы (ОПК-5.1)	31 (ИД-1опк-5)	Знать: формы и методы контроля деятельности структурных подразделений туристского предприятия	Собеседование Тест Зачет
17	<b>ИД-2</b> опк-5	Принимает экономически обоснованные управленче-	У1 (ИД-2опк-5)	Уметь: анализировать деятельность под-	Собеседование Тест Зачет

		ские решения (ОПК-5.2)		разделений туристского предприятия, применять разные формы контроля деятельности туристского предприятия	
18	<b>ИД-3</b> опк-5	Формирует условия для обеспечения экономической эффективности деятельности организации сферы туризма и гостеприимства (ОПК-5.3)	В1 (ИД-3опк-5)	Владеть: Навыки разрабатывать разные формы контроля и применять их в деятельности туристского предприятия, оценивать результаты разных отделов организации и отдельных сотрудников	Собеседование Тест Зачет
19	<b>ИД-1</b> пкс-3	Знать: принципы организации работы исполнителей при осуществлении туристической деятельности	31 (ИД-1пкс-3)	Знать: основы управления персоналом на туристическом предприятии	Доклад Тест Зачет
20	<b>ИД-2</b> пкс-3	Уметь: организовывать работу исполнителей и принимать решения об организации туристской деятельности	У1 (ИД-2пкс-3)	Уметь: производить сбор информации, необходимой для организации и управления деятельностью туристской	Доклад Тест Зачет
21	<b>ИД-3</b> пкс-3	Владеть: навыками управления и контроля деятельности туристической организации	В1 (ИД-3пкс-3)	Владеть: навыками управления внутренними процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-	Доклад Тест Зачет

				технических и трудовых ресурсов	
22	<b>ИД-1</b> ПКС-6	Знать: нормы безопасности комплексного туристского обслуживания, нормативно-правовые документы и стандарты качества услуг в туристской индустрии	32 (ИД-1)ПКС-6)	Знать: принципы управления качеством в туризме	Тест Зачет
23	<b>ИД-2</b> ПКС-6	Уметь: обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий, в соответствии с запросом потребителей и нормативно-правовыми документами	У2 (ИД-2)ПКС-6)	Уметь: организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов	Тест Зачет
24	<b>ИД-3</b> ПКС-6	Владеть: навыками организации экскурсионной и туристической деятельности в соответствии со стандартами качества, нормами безопасности, нормативно-правовыми актами и с использованием клиентоориентированных технологий	В2 (ИД-3)ПКС-6)	Владеть: навыками обслуживания туристов с учетом норм безопасности и стандартов качества	Тест Зачет

### **3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Менеджмент в туризме» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 учебного плана – Б1.О.11.

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов (таблица 4.1). Форма контроля – зачет, 3 семестр

Таблица 4.1 – Распределение общей трудоемкости дисциплины «Менеджмент в туризме» по формам и видам учебной работы

№ п/п	Форма и вид учебной работы	Условное обозначение по учебному плану	Трудоёмкость, ч/з.е.
			очная форма обучения (3 семестр)
1	Контактная работа – всего	Контакт часы	49 / 1,36
1.1	Лекции	Лек	16 / 0,44
1.2	Семинары и практические занятия	Пр	32 / 0,89
1.3	Лабораторные работы	Лаб	-
1.4	Текущие консультации	КТ	0,8 / 0,02
1.5	Сдача зачета	КЗ	0,2 / 0,01
1.7	Предэкзаменационные консультации по дисциплине	КПЭ	-
1.8	Сдача экзамена	КЭ	-
2	Общий объем самостоятельной работы		59 / 1,64
2.1	Самостоятельная работа	СР	59 / 1,64
2.2	Контроль (самостоятельная подготовка к сдаче экзамена)	Контроль	-
	Всего	По плану	108 / 3

## 5 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Наименование разделов и их содержание

Таблица 5.1 – Наименование разделов дисциплины и их содержание

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Код планируемого результата обучения
1	Теоретические основы менеджмента	Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления туристским предприятием. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов управления.	34 (ИД-1ук-1), У4 (ИД-2ук-1), В4 (ИД-3ук-1), 34 (ИД-1ук-3), У4 (ИД-2ук-3), В4 (ИД-3ук-3), 31 (ИД-1ук-9), У1 (ИД-2ук-9), В1 (ИД-3ук-9), 31 (ИД-1опк-2), У1 (ИД-2опк-2), В1 (ИД-3опк-2), 31 (ИД-1опк-3), У1 (ИД-2опк-3), В1 (ИД-3опк-3), 31 (ИД-1опк-5), У1 (ИД-2опк-5), В1 (ИД-3опк-5), 31 (ИД-1пкс-3), У1 (ИД-2пкс-3), В1 (ИД-3пкс-3), 32 (ИД-1пкс-6), У2 (ИД-2пкс-6), В2 (ИД-3пкс-6)
2	Туристский комплекс как объект управления	Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России. Туристские организации. Концепция жизненного цикла организации. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия	34 (ИД-1ук-1), У4 (ИД-2ук-1), В4 (ИД-3ук-1), 34 (ИД-1ук-3), У4 (ИД-2ук-3), В4 (ИД-3ук-3), 31 (ИД-1ук-9), У1 (ИД-2ук-9), В1 (ИД-3ук-9), 31 (ИД-1опк-2), У1 (ИД-2опк-2), В1 (ИД-3опк-2), 31 (ИД-1опк-3), У1 (ИД-2опк-3), В1 (ИД-3опк-3), 31 (ИД-1опк-5), У1 (ИД-2опк-5), В1 (ИД-3опк-5), 31 (ИД-1пкс-3), У1 (ИД-2пкс-3), В1 (ИД-3пкс-3), 32 (ИД-1пкс-6), У2 (ИД-2пкс-6), В2 (ИД-3пкс-6)
3	Организационные структуры управления	Организационная структура туристского предприятия. Понятие структуры управления туристским предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Виды организационных структур управления туристским предприятием. Основные этапы проектирования организационной	34 (ИД-1ук-1), У4 (ИД-2ук-1), В4 (ИД-3ук-1), 34 (ИД-1ук-3), У4 (ИД-2ук-3), В4 (ИД-3ук-3), 31 (ИД-1ук-9), У1 (ИД-2ук-9), В1 (ИД-3ук-9), 31 (ИД-1опк-2), У1 (ИД-2опк-2), В1 (ИД-3опк-2), 31 (ИД-1опк-3), У1 (ИД-2опк-3), В1 (ИД-3опк-3), 31 (ИД-1опк-5), У1 (ИД-2опк-5), В1 (ИД-3опк-5), 31 (ИД-1пкс-3), У1 (ИД-2пкс-3), В1 (ИД-3пкс-3), 32 (ИД-1пкс-6), У2 (ИД-2пкс-6), В2 (ИД-3пкс-6)

		структуры туристского предприятия.	
4	Процесс и функции управления в туризме	<p>Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Формальные и неформальные связи. Понятие власти и ее основы. Лидерство. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Понятие стиля управления и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства. Мотивация. Теории мотивации. Потребности, вознаграждения и их виды. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях туризма. Сущность стимулирования, его виды.</p>	<p>34 (ИД-1уК-1), У4 (ИД-2уК-1), В4 (ИД-3уК-1), 34 (ИД-1уК-3), У4 (ИД-2уК-3), В4 (ИД-3уК-3), 31 (ИД-1уК-9), У1 (ИД-2уК-9), В1 (ИД-3уК-9), 31 (ИД-1опК-2), У1 (ИД-2опК-2), В1 (ИД-3опК-2), 31 (ИД-1опК-3), У1 (ИД-2опК-3), В1 (ИД-3опК-3), 31 (ИД-1опК-5), У1 (ИД-2опК-5), В1 (ИД-3опК-5), 31 (ИД-1пК-3), У1 (ИД-2пК-3), В1 (ИД-3пК-3), 32 (ИД-1пК-6), У2 (ИД-2пК-6), В2 (ИД-3пК-6)</p>
5	Особенности функционирования видов управления в организациях туристской индустрии	<p>Понятие персонала туристского предприятия. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики. Суть процесса подбора персонала. Методы отбора претендентов. Адаптация и ее разновидности. Сущность профессионального развития персонала. Конфликты. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии. Система управления качеством в организациях</p>	<p>34 (ИД-1уК-1), У4 (ИД-2уК-1), В4 (ИД-3уК-1), 34 (ИД-1уК-3), У4 (ИД-2уК-3), В4 (ИД-3уК-3), 31 (ИД-1уК-9), У1 (ИД-2уК-9), В1 (ИД-3уК-9), 31 (ИД-1опК-2), У1 (ИД-2опК-2), В1 (ИД-3опК-2), 31 (ИД-1опК-3), У1 (ИД-2опК-3), В1 (ИД-3опК-3), 31 (ИД-1опК-5), У1 (ИД-2опК-5), В1 (ИД-3опК-5), 31 (ИД-1пК-3), У1 (ИД-2пК-3), В1 (ИД-3пК-3), 32 (ИД-1пК-6), У2 (ИД-2пК-6), В2 (ИД-3пК-6)</p>

		туристской индустрии	
--	--	----------------------	--

## 5.2 Наименование тем лекций и их объем в часах с указанием рассматриваемых вопросов и формы обучения

Таблица 5.2.1 – Наименование тем лекций и их объем в часах с указанием рассматриваемых вопросов (очная форма обучения)

№	№ раздела дисциплины	Тема лекции	Рассматриваемые вопросы	Время, ч
1	Раздел 1	Теоретические основы менеджмента	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и сущность менеджмента.</li> <li>2. Особенности общего управления туристским предприятием.</li> <li>3. Виды и функции менеджмента.</li> <li>4. Характеристика общих функций менеджмента.</li> <li>5. Понятие и классификация методов управления.</li> </ol>	2
2	Раздел 2	Туристский комплекс как объект управления	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России.</li> <li>2. Туристские организации.</li> <li>3. Концепция жизненного цикла организации.</li> <li>4. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия</li> </ol>	2
3	Раздел 3	Организационные структуры управления	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организационная структура туристского предприятия.</li> <li>2. Понятие структуры управления туристским предприятием.</li> <li>3. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи.</li> <li>4. Виды организационных структур управления туристским предприятием.</li> <li>5. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия.</li> </ol>	4
	Раздел 4	Процесс и функции управления в туризме	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.</li> <li>2. Функции коммуникаций.</li> <li>3. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.</li> <li>4. Формальные и неформальные связи. Понятие власти и ее основы.</li> <li>5. Лидерство. Формы воздействия руководителей на подчиненных.</li> <li>6. Понятие стиля управления и факторы, на него влияющие.</li> <li>7. Классификация стилей руководства.</li> <li>8. Мотивация. Теории мотивации.</li> <li>9. Потребности, вознаграждения и их виды.</li> </ol>	4

			10. Элементы системы мотивации труда. 11. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях туризма. 12. Сущность стимулирования, его виды.	
	Раздел 5	Особенности функционирования видов управления в организациях туристской индустрии	1. Понятие персонала туристского предприятия. 2. Концепция управления персоналом. 3. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики. 4. Суть процесса подбора персонала. Методы отбора претендентов. 5. Адаптация и ее разновидности. 6. Сущность профессионального развития персонала. 7. Конфликты. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии. 8. Система управления качеством в организациях туристской индустрии	4
<b>Итого</b>				<b>16</b>

### 5.3 Наименование тем практических занятий, их объем в часах и содержание

Таблица 5.3.1 – Наименование тем практических занятий, их объем в часах и содержание (очная форма обучения)

№	№ раздела дисциплины	Тема семинара	Рассматриваемые вопросы	Время, ч
1	Раздел 1	Теоретические основы менеджмента	1. Понятие и сущность менеджмента. 2. Особенности общего управления туристским предприятием. 3. Виды и функции менеджмента. 4. Характеристика общих функций менеджмента. 5. Понятие и классификация методов управления.	6
2	Раздел 2	Туристский комплекс как объект управления	1. Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России. 2. Туристские организации. 3. Концепция жизненного цикла организации. 4. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия	6

3	Раздел 3	Организационные структуры управления	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организационная структура туристского предприятия.</li> <li>2. Понятие структуры управления туристским предприятием.</li> <li>3. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи.</li> <li>4. Виды организационных структур управления туристским предприятием.</li> <li>5. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия.</li> </ol>	7
	Раздел 4	Процесс и функции управления в туризме	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.</li> <li>2. Функции коммуникаций.</li> <li>3. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.</li> <li>4. Формальные и неформальные связи. Понятие власти и ее основы.</li> <li>5. Лидерство. Формы воздействия руководителей на подчиненных.</li> <li>6. Понятие стиля управления и факторы, на него влияющие.</li> <li>7. Классификация стилей руководства.</li> <li>8. Мотивация. Теории мотивации.</li> <li>9. Потребности, вознаграждения и их виды.</li> <li>10. Элементы системы мотивации труда.</li> <li>11. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях туризма.</li> <li>12. Сущность стимулирования, его виды.</li> </ol>	7
	Раздел 5	Особенности функционирования видов управления в организациях туристской индустрии	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие персонала туристского предприятия.</li> <li>2. Концепция управления персоналом.</li> <li>3. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики.</li> <li>4. Суть процесса подбора персонала. Методы отбора претендентов.</li> <li>5. Адаптация и ее разновидности.</li> <li>6. Сущность профессионального развития персонала.</li> <li>7. Конфликты. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии.</li> <li>8. Система управления качеством в организациях туристской индустрии</li> </ol>	6
<b>Итого</b>				<b>32</b>

## 5.4 Распределение трудоёмкости самостоятельной работы по видам работ (с указанием формы обучения)

Таблица 5.4.1 – Распределение трудоёмкости самостоятельной работы (СР) по видам работ (очная форма обучения)

№	Вид работы	Время, ч	Вид контроля
1	Самостоятельное изучение разделов, переработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям	40	Устный опрос, письменный опрос («пяти-минутки» по терминам, персоналиям), тестирование
2	Выполнение индивидуальных домашних заданий, рефератов	9	Проверка и оценка работ преподавателем, представление реферата в виде доклада, «мини-конференция» по темам
3	Подготовка к промежуточной контрольной работе (по разделам №1 и № 2)	10	Письменный опрос
	<b>Итого</b>	59	

## 6 ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 6.1 – Тема, задания, вопросы и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельного изучения (очная форма обучения)

№ п/п	№ раздела	Тема	Вопросы	Задание	Время, ч	Рекомендуемая литература
1	1	Теоретические основы менеджмента	1. Характеристика основных функций менеджмента 2. Правила составления резюме и сопроводительного письма  34 (ИД-1ук-1), У4 (ИД-2ук-1), В4 (ИД-3ук-1), 34 (ИД-1ук-3), У4 (ИД-2ук-3), В4 (ИД-3ук-3), 31 (ИД-1ук-9), У1 (ИД-2ук-9), В1 (ИД-3ук-9), 31 (ИД-1опк-2), У1 (ИД-2опк-2), В1 (ИД-3опк-2), 31 (ИД-1опк-3), У1 (ИД-2опк-3), В1 (ИД-3опк-3), 31 (ИД-	Подготовка к семинару, реферат и доклад	4	Основная лит-ра 1-2 Дополнительная лит-ра 1-5

			<p>1опк-5), У1 (ИД-2опк-5), В1 (ИД-3опк-5), 31 (ИД-1пкс-3), У1 (ИД-2пкс-3), В1 (ИД-3пкс-3), 32 (ИД-1пкс-6), У2 (ИД-2пкс-6), В2 (ИД-3пкс-6)</p> <p>34 (ИД-1ук-1), У4 (ИД-2ук-1), В4 (ИД-3ук-1), 34 (ИД-1ук-3), У4 (ИД-2ук-3), В4 (ИД-3ук-3), 31 (ИД-1ук-9), У1 (ИД-2ук-9), В1 (ИД-3ук-9), 31 (ИД-1опк-2), У1 (ИД-2опк-2), В1 (ИД-3опк-2), 31 (ИД-1опк-3), У1 (ИД-2опк-3), В1 (ИД-3опк-3), 31 (ИД-1опк-5), У1 (ИД-2опк-5), В1 (ИД-3опк-5), 31 (ИД-1пкс-3), У1 (ИД-2пкс-3), В1 (ИД-3пкс-3), 32 (ИД-1пкс-6), У2 (ИД-2пкс-6), В2 (ИД-3пкс-6)</p>			
2	1	Туристский комплекс как объект управления	<p>1. Система управления туризмом. 2. Структура управления туризмом.</p> <p>34 (ИД-1ук-1), У4 (ИД-2ук-1), В4 (ИД-3ук-1), 34 (ИД-1ук-3), У4 (ИД-2ук-3), В4 (ИД-3ук-3), 31 (ИД-1ук-9), У1 (ИД-2ук-9), В1 (ИД-3ук-9), 31 (ИД-1опк-2), У1 (ИД-2опк-2), В1 (ИД-3опк-2), 31 (ИД-1опк-3), У1 (ИД-2опк-3), В1 (ИД-3опк-3), 31 (ИД-1опк-5), У1 (ИД-2опк-5), В1 (ИД-3опк-5), 31 (ИД-1пкс-3), У1 (ИД-2пкс-3), В1 (ИД-3пкс-3), 32 (ИД-1пкс-6), У2 (ИД-2пкс-6), В2 (ИД-3пкс-6)</p> <p>34 (ИД-1ук-1), У4 (ИД-2ук-1), В4 (ИД-3ук-1), 34 (ИД-1ук-3), У4 (ИД-2ук-3), В4 (ИД-3ук-3), 31 (ИД-1ук-9), У1 (ИД-2ук-9), В1 (ИД-3ук-9), 31 (ИД-1опк-2), У1 (ИД-2опк-2), В1 (ИД-3опк-2), 31 (ИД-1опк-3), У1 (ИД-2опк-3), В1 (ИД-3опк-3), 31 (ИД-1опк-5), У1 (ИД-2опк-5), В1 (ИД-3опк-5), 31 (ИД-1пкс-3), У1 (ИД-2пкс-3), В1 (ИД-3пкс-3), 32 (ИД-1пкс-6), У2 (ИД-2пкс-6), В2 (ИД-3пкс-6)</p>	Подготовка к семинару, реферат и доклад	8	Основная лит-ра 1-2 Дополнительная лит-ра 1-5

		(ИД-2ПКС-6), В2 (ИД-3ПКС-6)		
			Итого	12

## 7 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

*Таблица 7.1 – Образовательные технологии, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (очная форма обучения)*

№ раз-дела	Вид занятия Лек, Пр.	Используемые технологии и рассматриваемые вопросы	Вре- мя, ч
1	Пр.	Контрольные работы 34 (ИД-1УК-1), У4 (ИД-2УК-1), В4 (ИД-3УК-1), 34 (ИД-1УК-3), У4 (ИД-2УК-3), В4 (ИД-3УК-3), 31 (ИД-1УК-9), У1 (ИД-2УК-9), В1 (ИД-3УК-9), 31 (ИД-1ОПК-2), У1 (ИД-2ОПК-2), В1 (ИД-3ОПК-2), 31 (ИД-1ОПК-3), У1 (ИД-2ОПК-3), В1 (ИД-3ОПК-3), 31 (ИД-1ОПК-5), У1 (ИД-2ОПК-5), В1 (ИД-3ОПК-5), 31 (ИД-1ПКС-3), У1 (ИД-2ПКС-3), В1 (ИД-3ПКС-3), 32 (ИД-1ПКС-6), У2 (ИД-2ПКС-6), В2 (ИД-3ПКС-6)	3
3	Пр.	Мини-конференция как альтернатива традиционному семинарскому занятию. Темы по выбору студентов в согласовании с преподавателем 34 (ИД-1УК-1), У4 (ИД-2УК-1), В4 (ИД-3УК-1), 34 (ИД-1УК-3), У4 (ИД-2УК-3), В4 (ИД-3УК-3), 31 (ИД-1УК-9), У1 (ИД-2УК-9), В1 (ИД-3УК-9), 31 (ИД-1ОПК-2), У1 (ИД-2ОПК-2), В1 (ИД-3ОПК-2), 31 (ИД-1ОПК-3), У1 (ИД-2ОПК-3), В1 (ИД-3ОПК-3), 31 (ИД-1ОПК-5), У1 (ИД-2ОПК-5), В1 (ИД-3ОПК-5), 31 (ИД-1ПКС-3), У1 (ИД-2ПКС-3), В1 (ИД-3ПКС-3), 32 (ИД-1ПКС-6), У2 (ИД-2ПКС-6), В2 (ИД-3ПКС-6)	3
Итого			6

## 8 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы представлены в приложении к рабочей программе дисциплины.

## 9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимых для освоения дисциплины

#### 9.1.1 Основная литература по дисциплине «Менеджмент в туризме»

Таблица 9.1.1 – Основная литература по дисциплине «Менеджмент в туризме»

№ п/п	Наименование	Количество, экз.	
		всего	в расчете на 100 обучающихся
1	Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492676">https://urait.ru/bcode/492676</a>	-	-
2	Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/491320">https://urait.ru/bcode/491320</a>	-	-

#### 9.1.2 Дополнительная литература по дисциплине «Менеджмент в туризме»

Таблица 9.1.2 Дополнительная литература по дисциплине «Менеджмент в туризме»

№ п/п	Наименование	Количество, экз.	
		всего	в расчете на 100 обучающихся
1	Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492463">https://urait.ru/bcode/492463</a>	-	-
2	Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Из-	-	-

	дательство Юрайт, 2022. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/491576">https://urait.ru/bcode/491576</a>		
3	Менеджмент туризма : учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, Е. А. Гаврилова [и др.]. — Москва : Финансовый университет, 2014. — 576 с. — ISBN 978-5-4365-0133-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/152024">https://e.lanbook.com/book/152024</a>	-	-
4	Государственное и муниципальное управление в сфере туризма : учебник / А. Г. Бобкова, С. А. Кудреватых, Е. Л. Писаревский, А. Д. Чудновский ; под общей редакцией Е. Л. Писаревского. — Москва : Финансовый университет, 2014. — 192 с. — ISBN 978-5-4365-0127-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/151985">https://e.lanbook.com/book/151985</a>	-	-
5	Государственная итоговая аттестация по профилю подготовки «Менеджмент международного и внутреннего туризма» : учебно-методическое пособие / М. В. Ефремова, Т. В. Зыкова, Е. А. Кочкурова, Л. Г. Богатырева. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. — 57 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/144648">https://e.lanbook.com/book/144648</a>	-	-

## 9.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Таблица 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Электронная библиотека полнотекстовых документов Пензенского ГАУ ( <a href="https://lib.rucont.ru/collection/72">https://lib.rucont.ru/collection/72</a> ) – собственная генерация	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет; возможность регистрации для удаленной работы по IP
2	Электронный каталог научной библиотеки Пензенского ГАУ в рамках Сводного каталога библиотек АПК ( <a href="http://www.cnsb.ru">www.cnsb.ru</a> ) – собственная генерация	Доступ свободный с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств, имеющих выход в Интернет
3	Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» ( <a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a> ) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств через Личный кабинет по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность удаленной регистрации и работы
4	Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Ру-конт» ( <a href="https://lib.rucont.ru/search">https://lib.rucont.ru/search</a> ) - сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность регистрации для удаленной работы по IP:
6	Электронно- библиотечная система «Agrilib» ( <a href="http://www.ebs.rgazu.ru">www.ebs.rgazu.ru</a> ) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль) Регистрационный код: penzgsha1359 (вводить только один раз).
	Образовательная платформа «Юрайт» Электронно-библиотечная система «Юрайт» ( <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a> )	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет
8	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU ( <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> ) – сторонняя	Доступны поиск, просмотр и загрузка полнотекстовых Лицензионных материалов через Интернет (в том числе по

		электронной почте) по IP адресам университета без ограничения количества пользователей Неограниченный доступ с личных компьютеров для библиографического поиска, просмотра оглавления журналов.
9	Национальная электронная библиотека ( <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> ) - сторонняя	В электронном читальном зале НБ (ауд. 5202)
10	База данных POLPRED.COM Обзор СМИ ( <a href="https://polpred.com/news">https://polpred.com/news</a> ) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
11	Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ) <a href="https://www.uisrussia.msu.ru/">https://www.uisrussia.msu.ru/</a> - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
12	Справочно-правовая система «КОНСУЛЬТАНТ+» ( <a href="http://www.consultant.ru/">www.consultant.ru/</a> ) – сторонняя	В читальных залах университета (ауд. 1237, 5202) без пароля
13	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» ( <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a> ) - сторонняя	Доступ свободный
14	Российское образование. Федеральный портал. Единое окно доступа к образовательным ресурсам ( <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a> )- сторонняя	Доступ свободный
15	Ресурсы Федерального центра информационно-образовательных ресурсов <a href="http://fcior.edu.ru/">http://fcior.edu.ru/</a> - сторонняя	Доступ свободный
16	Электронные ресурсы Пензенской областной библиотеки им. М.Ю. Лермонтова ( <a href="https://www.liblermont.ru/">https://www.liblermont.ru/</a> ) - сторонняя	Доступ свободный
17	Сводный каталог библиотек России ( <a href="http://skbr21.ru/#/">http://skbr21.ru/#/</a> )- сторонняя	Доступ свободный
	Законодательство России. Официальный интернет-портал правовой информации ( <a href="http://pravo.gov.ru/ips">http://pravo.gov.ru/ips</a> )	Доступ свободный
	Электронные каталоги и Электронная библиотека Российской национальной библиотеки ( <a href="http://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb">http://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb</a> )	Доступ свободный

Таблица 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине  
(Редакция 26.08.2024 г.)

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Электронная библиотека полнотекстовых документов Пензенского ГАУ ( <a href="https://lib.rucont.ru/collection/72">https://lib.rucont.ru/collection/72</a> ) – собственная генерация	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет; возможность регистрации для удаленной работы по IP
2	Электронный каталог научной библиотеки Пензенского ГАУ в рамках Сводного каталога библиотек АПК ( <a href="http://www.cnsb.ru">www.cnsb.ru</a> ) – собственная генерация	Доступ свободный с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств, имеющих выход в Интернет
3	Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» ( <a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a> ) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств через Личный кабинет по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность удаленной регистрации и работы
4	Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт»» ( <a href="https://lib.rucont.ru/search">https://lib.rucont.ru/search</a> ) - сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность регистрации для удаленной работы по IP:
6	Электронно- библиотечная система «Agrilib» ( <a href="http://www.ebs.rgazu.ru">www.ebs.rgazu.ru</a> ) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль) Регистрационный код: penzgsha1359 (вводить только один раз).
	Образовательная платформа «Юрайт» Электронно-библиотечная система «Юрайт» ( <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a> )	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет
8	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU ( <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> ) – сторонняя	Доступны поиск, просмотр и загрузка полнотекстовых Лицензионных материалов через Интернет (в том числе по электронной почте) по IP адресам университета без ограничения количества пользователей Неограниченный доступ с личных компьютеров для библиографического поиска, просмотра оглавления

		ния журналов.
9	Национальная электронная библиотека ( <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> ) - сторонняя	В электронном читальном зале НБ (ауд. 5202)
10	База данных POLPRED.COM Обзор СМИ ( <a href="https://polpred.com/news">https://polpred.com/news</a> ) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
11	Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ) <a href="https://www.uisrussia.msu.ru/">https://www.uisrussia.msu.ru/</a> - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
12	Справочно-правовая система «КОНСУЛЬТАНТ+» ( <a href="http://www.consultant.ru/">www.consultant.ru/</a> ) – сторонняя	В читальных залах университета (ауд. 1237, 5202) без пароля
13	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» ( <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a> ) - сторонняя	Доступ свободный
14	Российское образование. Федеральный портал. Единое окно доступа к образовательным ресурсам ( <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a> ) - сторонняя	Доступ свободный
15	Ресурсы Федерального центра информационно-образовательных ресурсов <a href="http://fcior.edu.ru/">http://fcior.edu.ru/</a> - сторонняя	Доступ свободный
16	Электронные ресурсы Пензенской областной библиотеки им. М.Ю. Лермонтова ( <a href="https://www.liblermont.ru/">https://www.liblermont.ru/</a> ) - сторонняя	Доступ свободный
17	Сводный каталог библиотек России ( <a href="http://skbr21.ru/#/">http://skbr21.ru/#/</a> )- сторонняя	Доступ свободный
	Законодательство России. Официальный интернет-портал правовой информации ( <a href="http://pravo.gov.ru/ips">http://pravo.gov.ru/ips</a> )	Доступ свободный
	Электронные каталоги и Электронная библиотека Российской национальной библиотеки ( <a href="http://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb">http://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb</a> )	Доступ свободный

Таблица 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине  
(Редакция 28.08.2025г.)

№п/п	Наименование	Условия доступа
1.	Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» ( <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> ) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств через Личный кабинет по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность удаленной регистрации и работы
2.	Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Ру-конт»» ( <a href="https://lib.rucont.ru/search">https://lib.rucont.ru/search</a> ) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность регистрации для удаленной работы по IP:
3.	Электронно-библиотечная система Znanium ( <a href="https://znanium.ru/">https://znanium.ru/</a> ) – сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальным ключам доступа
4.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА ЮРАЙТ. ДЛЯ ВУЗОВ И ССУЗОВ. ( <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a> )– СТОРОННЯЯ	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет
5.	eLIBRARY.RU - НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА ( <a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp?">https://elibrary.ru/defaultx.asp?</a> ) - сторонняя	Доступны поиск, просмотр и загрузка полнотекстовых Лицензионных материалов через Интернет (в том числе по электронной почте) по IP адресам университета без ограничения количества пользователей Неограниченный доступ с личных компьютеров для библиографического поиска, просмотра оглавления журналов.
6.	НЭБ — Национальная электронная библиотека — скачать и читать онлайн книги, диссертации, учебные пособия ( <a href="https://rusneb.ru/">https://rusneb.ru/</a> )– сторонняя	Доступ в зале обеспечения цифровыми ресурсами и сервисами, коворкинга НБ (ауд. 5202)
7.	Справочно-правовая система «КОНСУЛЬТАНТ+» <a href="https://www.consultant.ru">https://www.consultant.ru</a> – сторонняя	В залах университета (ауд. 1237, 5202) без пароля
8.	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» ( <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a> )-	Доступ свободный

	сторонняя	
9.	Законодательство России. Официальный интернет-портал правовой информации ( <a href="http://pravo.gov.ru/ips/">http://pravo.gov.ru/ips/</a> ) - сторонняя	Доступ свободный
10.	Библиотека им. М.Ю. Лермонтова ( <a href="https://www.liblermont.ru/">https://www.liblermont.ru/</a> ) – сторонняя	Доступ свободный
11.	Российская государственная библиотека ( <a href="https://www.rsl.ru/">https://www.rsl.ru/</a> ) - сторонняя	Доступ свободный
12.	Электронные каталоги Российской национальной библиотеки ( <a href="https://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb">https://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb</a> ) – сторонняя	Доступ свободный

## 10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

*Таблица 10.1 – Материально-техническое обеспечение дисциплины*

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	<b>Менеджмент в туризме</b>	<p><b>Учебная аудитория для проведения учебных занятий</b> 440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;</p> <p>аудитория 3385</p> <p>(по техническому паспорту № 1)</p>	<p><b>Специализированная мебель:</b> доска классная новая, стол преподавательский, парты аудиторные двухместные, столы аудиторные двухместные, скамейки, стул ИЗО.</p> <p>Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения: комплект плакатов.</p> <p>Набор демонстрационного оборудования (мобильный)</p>	отсутствует
2		<p><b>Учебная аудитория для проведения учебных занятий</b> <i>Кабинет филологии и истории</i> 440014 Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;</p> <p>аудитория 3380</p> <p>(по техническому</p>	<p><b>Специализированная мебель:</b> парты двухместные, столы аудиторные двухместные, скамейки, доска классная, столы аудиторные на железном каркасе.</p> <p><b>Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий,</b></p>	отсутствует

		паспорту № 25)	<b>комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:</b> комплект демонстрационных таблиц.  Набор демонстрационного оборудования (мобильный)	
3		<p><b>Помещение для самостоятельной работы</b> <i>Зал обслуживания научными ресурсами, автоматизации RFID-технологий, коворкинга</i></p> <p><i>Отдел учета и хранения фондов 440014 Пензенская область, г. Пенза, Железнодорожный район, ул. Ботаническая, д. 30, главный учебный корпус, лит. А, аудитория 1237 (по техническому паспорту №36)</i></p>	<p><b>Специализированная мебель:</b> столы читательские, столы компьютерные, стол одностумбовый, стулья, шкафы-витрины для выставок.</p> <p><b>Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:</b> персональные компьютеры.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MS Windows 7 (46298560, 2009);</li> <li>• MS Office 2010 (61403663, 2013);</li> <li>• Yandex Browser (GNU Lesser General Public License);</li> <li>• СПС «КонсультантПлюс» («Договор об информационной поддержке» от 03 мая 2018 года (бессрочный)).</li> </ul> <p>Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;</p> <p>Выход в Интернет.</p>

\* – лицензионное программное обеспечение отечественного производства;

\*\* – свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства.

Таблица 10.1 – Материально-техническое обеспечение дисциплины  
(Редакция 26.08.2024 г.)

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	<b>Менеджмент в туризме</b>	<p><b>Учебная аудитория для проведения учебных занятий</b> 440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;</p> <p>аудитория 3385</p> <p>(по техническому паспорту № 1)</p>	<p><b>Специализированная мебель:</b> доска классная новая, стол преподавательский, парты аудиторные двухместные, столы аудиторные двухместные, скамейки, стул ИЗО.</p> <p>Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения: комплект плакатов.</p> <p>Набор демонстрационного оборудования (мобильный)</p>	отсутствует
2		<p><b>Учебная аудитория для проведения учебных занятий</b> <i>Кабинет филологии и истории</i> 440014 Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;</p> <p>аудитория 3380</p> <p>(по техническому</p>	<p><b>Специализированная мебель:</b> парты двухместные, столы аудиторные двухместные, скамейки, доска классная, столы аудиторные на железном каркасе.</p> <p><b>Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий,</b></p>	отсутствует

		паспорту № 25)	<b>комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:</b> комплект демонстрационных таблиц.  Набор демонстрационного оборудования (мобильный)	
3		<p><b>Помещение для самостоятельной работы</b> <i>Зал обслуживания научными ресурсами, автоматизации RFID-технологий, коворкинга</i></p> <p><i>Отдел учета и хранения фондов 440014 Пензенская область, г. Пенза, Железнодорожный район, ул. Ботаническая, д. 30, главный учебный корпус, лит. А, аудитория 1237 (по техническому паспорту №36)</i></p>	<p><b>Специализированная мебель:</b> столы читательские, столы компьютерные, стол одностумбовый, стулья, шкафы-витрины для выставок.</p> <p><b>Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:</b> персональные компьютеры.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MS Windows 7 (46298560, 2009);</li> <li>• MS Office 2010 (61403663, 2013);</li> <li>• Yandex Browser (GNU Lesser General Public License);</li> <li>• СПС «КонсультантПлюс» («Договор об информационной поддержке» от 03 мая 2018 года (бессрочный)).</li> </ul> <p>Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;</p> <p>Выход в Интернет.</p>

Таблица 10.1 – Материально-техническое обеспечение дисциплины  
(Редакция 28.08.2025 г.)

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	<b>Менеджмент в туризме</b>	<p><b>Учебная аудитория для проведения учебных занятий</b> 440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;</p> <p>аудитория 3385</p> <p>(по техническому паспорту № 1)</p>	<p><b>Специализированная мебель:</b> доска классная новая, стол преподавательский, парты аудиторные двухместные, столы аудиторные двухместные, скамейки, стул ИЗО.</p> <p>Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения: комплект плакатов.</p> <p>Набор демонстрационного оборудования (мобильный)</p>	отсутствует
2		<p><b>Учебная аудитория для проведения учебных занятий</b> <i>Кабинет филологии и истории</i> 440014 Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;</p> <p>аудитория 3380</p> <p>(по техническому</p>	<p><b>Специализированная мебель:</b> парты двухместные, столы аудиторные двухместные, скамейки, доска классная, столы аудиторные на железном каркасе.</p> <p><b>Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий,</b></p>	отсутствует

		паспорту № 25)	<b>комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:</b> комплект демонстрационных таблиц.  Набор демонстрационного оборудования (мобильный)	
3		<b>Помещение для самостоятельной работы</b> 440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30; аудитория 1237 <i>Зал обслуживания научными ресурсами, автоматизации RFID-технологий, коворкинга</i>	<b>Специализированная мебель:</b> столы читательские, столы компьютерные, стол одностумбовый, стулья, шкафы-витрины для выставок. <b>Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:</b> персональные компьютеры. Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; Выход в интернет.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MS Windows 7 (46298560, 2009);</li> <li>• MS Office 2010 (61403663, 2013);</li> <li>• Yandex Browser (GNU Lesser General Public License);</li> <li>• СПС «КонсультантПлюс» («Договор об информационной поддержке» от 03 мая 2018 года (бессрочный)).</li> </ul>

## **11 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины**

### ***11.1 Методические советы по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины***

Необходимо правильно организовывать время. В данном учебно-методическом комплексе представлено количество часов, которое отводится на те или иные виды аудиторной и самостоятельной работы. Это следует принять за ориентир. Нельзя оставлять подготовку к занятиям на последний момент и сводить ее к беглому прочтению материала лекций. Нужно приучать себя работать с учебниками, справочной (словари, энциклопедии) и периодической (журналы, газеты) литературой. Материал Интернета нужно использовать осторожно, поскольку его качество часто оставляет желать лучшего.

Нельзя сводить подготовку только к выполнению творческих заданий, поскольку они составлены таким образом, что продуктивно их можно выполнить, только подготовив и освоив основной материал. И критерием их оценки будет именно знание основного материала.

Для расширения знаний по дисциплине проводить поиск в различных системах, таких как [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru), [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru), [www.google.ru](http://www.google.ru), [www.yahoo.ru](http://www.yahoo.ru) и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекциях и практических занятиях.

### ***11.2 Методические рекомендации по изучению сложных тем курса***

Уровень сложности тем часто является субъективным понятием и зависит от степени подготовки студента, его готовности и желания учиться, а также от формы подачи материала. Каждую тему необходимо прорабатывать тщательно, не ограничиваясь только прочтением лекционного материала. Тем более, количество часов, отведенных на лекционный курс, не позволять представить весь материал одинаково широко и глубоко. Общими рекомендациями по изучению сложных тем могут быть следующие:

- прочитать лекционный материал внимательно, обращая внимание на сложные моменты, перечитывая их;
- прочитать материал одного из рекомендованных преподавателем учебников по данной теме;
- выписать незнакомые термины и имена и, обратившись за помощью к справочной литературе, расшифровать их в рабочей тетради;
- подготовить материал в соответствии с планом семинарского занятия;
- еще раз просмотреть конспект лекции;
- если тема кажется сложной, вовсе необязательно «нагружать» себя дополнительным заданием в виде реферата или письменной работы за исключением тех заданий, которые преподаватель определяет как общеобязательные;
- вопросы темы, оставшиеся непонятыми, следует задать преподавателю на консультации.

### ***11.3 Методические рекомендации по использованию материалов рабочей программы***

Рабочая программа содержит всю необходимую методическую информацию для студентов, включая тематику лекций и практических занятий, всевозможные формы контроля, а также советы и рекомендации по изучению дисциплины. Студент, готовясь к практическим занятиям контрольной работе и итоговому зачету, может использовать все приведенные здесь варианты заданий, ориентироваться на темы и планы занятий, приведенные в РП. Большинство заданий (темы рефератов, задания для письменных работ) предполагают творческий подход и возможность выбора интересующей темы. Следует внимательно ознакомиться с критериями оценки, видами контроля и методическими советами по подготовке и оформлению тех или иных форм работы.

### ***11.4 Методические советы по подготовке к промежуточной и итоговой аттестации***

Промежуточной формой контроля по каждой теме является ответ на тестовые задания. Итоговой формой контроля является экзамен. Он проводится в устной форме. Студент готовится к ответу на вопросы билета, как правило, письменно (рекомендуется составить план ответа, выделить основные термины, имена). Преподаватель может задать дополнительные вопросы, как по билету, так и по всей программе курса. К экзамену допускается студент, выполнивший все основные виды работ по дисциплине, отработавший пропуски (в том числе, и по уважительной причине). Студент, пропустивший более 50% занятий, к экзамену не допускается.

Для успешной сдачи экзамена необходима систематическая и ответственная работа в течение всего семестра. В вопросах учтены не только базовые темы, но и темы, вынесенные на самостоятельную подготовку. Непосредственно перед экзаменом необходимо проверить наличие всех конспектов лекций. Лучше использовать один-два источника, рекомендованных преподавателем, чтобы внимание не «рассыпалось» от избытка информации. К тому же, в разных учебниках, как правило, предлагается свое, авторское, видение проблемы.

Нужно рационально распределить время, отведенное для подготовки к экзамену, не оставляя все на последний день.

### ***11.5 Методические советы по работе с тестовым материалом дисциплины***

Тестовые материалы служат итоговой формой контроля по базовым темам. Поэтому для правильного ответа на вопросы следует предварительно внимательно изучить основные термины, определения, имена, классификации, встречающиеся в данной теме. Студент может начать с ответа на любой из вопросов. Как правило, предполагается один правильный вариант ответа. Желательно проработать тестовый материал по теме дома, чтобы на практическом занятии эффективно использовать время. Правильный ответ на тестовые задания означает лишь элементарные знания по той или иной теме. Студенты, претендующие на хорошую или отличную оценку на экзамене, должны знать все основные термины и материал лекционного курса.

### ***1.6 Методические рекомендации по выполнению индивидуальных домашних заданий***

По своему желанию студент может выбрать задание для письменной домашней работы по каждой из основных тем курса. Как правило, задания составлены таким образом, чтобы студент мог поразмышлять самостоятельно над наиболее интересными вопросами, вытекающими из той или иной темы. данными работ является именно самостоятельность и творческий подход. Данные задания выполняются от руки в тетрадях для практических занятий и оцениваются дополнительно, следовательно, их выполнение не освобождает от изучения материала основной темы. Ответ на вопрос (ы) излагается произвольно с планом или без него.

### ***11.7 Методические указания по подготовке к контрольным работам и выполнению рефератов***

Реферат представляет из себя самостоятельно переработанный материал по заданной теме, который должен быть четко структурирован. Для этого студент подбирает литературу по теме. Проконсультироваться по вопросам подбора литературы, степени охвата темы и т.д. можно с преподавателем в дни консультаций или в отведенное для этого время на практических занятиях. После прочтения необходимых источников, включая статьи в периодических изданиях, рекомендуется составить план реферата. Желательно, чтобы он был сложным (т.е. включал пункты и подпункты). Обязательно наличие вводной и заключительной частей. Реферат должен содержать анализ проблемы и выводы, сделанные студентом как по ходу изложения, так и в заключительной части.

Объем реферата составляет 8-10 (не более 15) страниц основного текста. Страницы нумеруются. Оформление внутри реферата должно быть единообразным. Для компьютерного варианта рекомендуется использование следу-

ющих параметров: шрифт Times New Roman, размер 14-й, интервал полуторный, выравнивание по ширине, поля (слева 3, справа 1,5, сверху и снизу 2 см), каждый новый раздел начинается с новой страницы, подпункты на новую страницу не переносятся.

Реферат сдается на кафедру философии, истории и иностранных языков в рукописном, напечатанном или электронном (на диске) виде. Требования к оформлению сохраняются для электронного варианта. Преподаватель обязан проверить его в течение недели после сдачи.

Список литературы должен содержать не менее 5 источников (включая интернет-ресурсы, которые обязательно указываются в списке). Оформление списка должно соответствовать ГОСТу. Источники располагаются в алфавитном порядке. Обязательно оформлять ссылки на цитируемые источники в тексте реферата следующим образом: [1, 65] – первая цифра означает номер источника в списке, вторая – номер цитируемой страницы. Цитаты в тексте заключаются в кавычки.

## 12 СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

### А

**Агентство туристическое** - занимается реализацией турпродуктов, произведенных, например, туроператором. Функции туристического агентства могут выполняться и туроператором, поскольку последний сам может продавать свои турпродукты.

### В

**Ваучер туристский** - документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

**Внутренний туризм** (для россиян) - путешествия в пределах России лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

**Выездной туризм** - путешествия лиц, постоянно проживающих в какой-либо стране, в другую страну.

### Г

**Гид-переводчик** - профессионально подготовленное лицо, услуги которого заключаются в ознакомлении туристов с туристскими ресурсами в стране (месте) временного пребывания.

### И

**Индустрия туристская** - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков.

### М

**Маркетинг** - он начинается с того момента, когда туристическая фирма начинает интересоваться мнением своих туристов о качестве своих услуг и на основе этого мнения проводит изменения, направленные на удовлетворение потребностей существующих и потенциальных покупателей турпродукта.

**Маркетинг-микс** - модель (4Р) составляющих маркетинга, которые фирма в состоянии изменить, чтобы обеспечить себе приспособление к меняющемуся рынку. Согласно модели 4Р в маркетинг-микс входят: product - товар, price - цена, promotion - методы продвижения товара (составляющие продвижения - реклама, публич-релишнз, стимулирование сбыта, личная продажа) и place - методы распространения товара.

**Миссия** - главная общая цель туристической фирмы, понимаемая, в первую очередь, как долговременная задача по отличному от конкурентов и желательно лучшему удовлетворению потребностей основных покупателей производимых турфирмой туристических услуг.

**Модель "менеджмента услуг"** - разработана американским специалистом Р.Норманном. Модель "менеджмента услуг" включает в себя пять составляющих - сегмент рынка, концепцию услуги, систему оказания услуг, образ фирмы, ее философию и культуру. Модель значительно облегчает продвижение туристической услуги потребителям.

## О

**Образ фирмы** - представление о туристической фирме, которое складывается у различных контактных аудиторий фирмы, в первую очередь у целевого рынка турфирмы - той его части, которая рассматривается для нее как цель маркетинговых действий.

## П

**Позиционирование (туристической фирмы и/или ее услуг)** - действия фирмы, которые ей обеспечивают конкретное, желательно благоприятное и отличное от конкурентов, представление в головах покупателей о том, что есть такое данная туристическая фирма или ее услуги.

**Продвижение туристского продукта** - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и другое).

**Продукт туристский** - право на тур, предназначенное для реализации туристу.

**Путевка туристская** - документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта.

## Р

**Рекламный слоган** - краткое, хорошо запоминающееся определение выгоды от использования товара, услуги, личности, географического места и т.д. (Андрей Климентьев, выбранный в свое время мэром Нижнего Новгорода, во многом был обязан автору примененного им во время рекламной кампании слогана - "Сильному - работа, слабому - забота!".) Щелкнув мышкой по термину, вы увидите вариант слогана, который может применить турфирма, приглашающая туристов в Египет.

**Ресурсы туристские (туристско - рекреационные ресурсы)** - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского

показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил.

## С

**Самодеятельный туризм** - путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно.

**Санаторий** - туристическая "фабрика" по производству целого комплекса услуг - от лечебных до развлекательных. Сырьем для этой "фабрики" служат усталые, а чаще всего, больные индивидуумы. Продукция, выпускаемая хорошими санаториями - это окрепшие и отдохнувшие люди. Как у любой фабрики эффективность работы санатория в значительной степени зависит от качества его управления. Плохое управление приводит к значительному браку производства - вместо отдохнувших людей общество получает ... "кликните" по термину, тогда узнаете чего получает в таком случае общество.

**Сегмент, сегментация** - сегмент - это часть рынка, покупатели в одном сегменте одинаково реагируют на побудительные стимулы маркетинга (товар, цену, рекламу и др.). Сегментация - творческий процесс разделения рынка на сегменты. Работа на конкретный сегмент обеспечивает туристической фирме лучшее взаимодействие с покупателями, однако сегмент должен быть достаточным по величине приносимого дохода, чтобы обеспечивать рентабельность разработки специальной программы маркетинга, рассчитанной на конкретную группу покупателей.

**Социальный туризм** - туризм социальный - путешествия, субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды.

**Стратегия** - план реализации стратегической концепции туристического предприятия, предполагает определение основных направлений распределения ограниченных ресурсов турфирмы. Результатом стратегических решений должно быть появление у туристической компании долговременных конкурентных преимуществ.

## Т

**Тур** - комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

**Туризм** - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых (деловой туризм), спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.

**Турист** - гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, рели-

гиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

**Турагентская деятельность** - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом).

**Туроператор** - производитель туристического продукта. Ему приходится заниматься всеми видами деятельности, характерными для любого производителя, - маркетингом, включая принятие решений по системе распределения турпродукта, научно-исследовательскими разработками, производством, и др.

**Туроператорская деятельность** - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (туроператором).

## У

**Управление туристами** - практическая деятельность туристической фирмы по координации потребителей турпродукта, от эффективности которой зависит качество туристических услуг.

**УТП (уникальное торговое предложение)** - это такое предложение, которое может сделать туристическая фирма своим туристам, но не могут сделать по каким-либо причинам конкуренты турфирмы.

## Ф

**Функциональная стратегия** - стратегия одного из структурных подразделений туристической фирмы, которая обеспечивает фактическую реализацию общей стратегии фирмы. Соответственно можно выделить стратегию маркетинга, стратегию производства, стратегию НИОКР, стратегию по отношению к собственным кадрам и стратегию финансов.

**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины  
«МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ»**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ**

# 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и индикаторов достижения

*Таблица 1.1 – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и индикаторов достижения по дисциплине «Менеджмент в туризме»*

№ пп	Код и наименование компетенции	Код Индикатора Достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Этапы формирования компетенции
1	УК-1 – способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<b>ИД-1</b> ук-1	Знать: методы критического анализа и оценки современных научных достижений, принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач	З4 (ИД-1 <sub>УК-1</sub> )	Знать: подходы к оценке результатов по реализации целей туристского предприятия, методы анализа возникающих проблем при решении поставленных задач
2		<b>ИД-2</b> ук-1	Уметь: получать новые знания на основе анализа, синтеза и др.; собирать и обобщать данные по актуальным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта	У4 (ИД-2 <sub>УК-1</sub> )	Уметь: анализировать полученные результаты деятельности работников туристского предприятия, способствовать взаимодействию работников для достижения поставленных целей туристского предприятия
3		<b>ИД-3</b> ук-1	Владеть: исследованием проблемы профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; выявлением проблем и использованием адекватных методов для их решения; демонстрацией оценочных суждений в решении про-	В4 (ИД-3 <sub>УК-1</sub> )	Владеть: навыками анализа результатов взаимодействия персонала, распределения должностей среди персонала, решения возникающих проблем при функционировании организации

			блемных профессиональных ситуаций		
4	УК-3 – способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде	<b>ИД-1</b> ук.3	Знать: проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; модели организационного поведения, факторы формирования организационных отношений; стратегии и принципы командной работы, основные характеристики организационного климата и взаимодействия членов команды в организации	34 (ИД-1 <sub>УК-3</sub> )	Знать: основные положения по организации деятельности туристского предприятия, правила командной работы, стили руководства, методы управления; подходы к набору и развитию персонала
5		<b>ИД-2</b> ук.3	Уметь: определять стиль управления и эффективность руководства командой; выработать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности; выбирать методы и методики исследования профессиональных практических задач	У4 (ИД-2 <sub>УК-3</sub> )	Уметь: подбирать методы взаимодействия и командной работы, в зависимости от стиля общения, выбирать стратегии сотрудничества, описывать кадровую политику
6		<b>ИД-3</b> ук.3	Владеть: организацией и управлением командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; участием в разработке стратегии командной работы; умением работать в команде	В4 (ИД-3 <sub>УК-3</sub> )	Владеть: навыками социального взаимодействия и командной работы, навыками сотрудничества для реализации поставленных целей туристской организации, разработки оценки персонала, его профессионального развития
7	УК-9 – способен принимать обоснованные экономические	<b>ИД-1</b> ук.9	Знать: базовые принципы функционирования экономики и экономического развития,	31 (ИД-1 <sub>УК-9</sub> )	Знать: основные функции менеджмента, методы и приемы

	решения в различных областях жизнедеятельности		цели, формы участия государства в экономике		планирования, организации, мотивации и координации деятельности персонала туристского предприятия
8		<b>ИД-2ук-9</b>	Уметь: применять методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	У1 (ИД-2ук-9)	Уметь: разрабатывать планы развития туристского предприятия, анализировать методы мотивации персонала, выделять структурные подразделения, применять организационные методы управления
9		<b>ИД-3ук-9</b>	Владеть: навыками по управлению личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски	В1 (ИД-3ук-9)	Владеть: навыками разработки системы мотивации персонала туристского предприятия, координации работы отделов и отдельных сотрудников, разработки долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов
10	ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	<b>ИД-1опк-2</b>	Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности (ОПК-2.1)	З1 (ИД-1опк-2)	Знать: организационные структуры управления туристским предприятием, подходы к разработке организационных структур, методы организации туристского предприятия, этапы проекти-

					рования организационной структуры туристского предприятия
11		<b>ИД-2опк-2</b>	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности (ОПК-2.2)	У1 (ИД-2опк-2)	Уметь: анализировать организационные структуры туристского предприятия, разрабатывать цели и функции для выделенных отделов, применять организационные методы управления, проектировать организационную структуру туристского предприятия
12		<b>ИД-3опк-2</b>	Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы (ОПК-2.3)	В1 (ИД-3опк-2)	Владеть: навыками разработки организационной структуры туристского предприятия, выделения отделов, разработки положения о структурном подразделении, должностных инструкций
13	ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<b>ИД-1опк-3</b>	Знает основные международные и национальные стандарты в сфере качества туристских услуг	З1 (ИД-1опк-3)	Знать: подходы к оценке результатов по реализации целей туристского предприятия в сфере оказания услуг
14		<b>ИД-2опк-3</b>	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-3.1)	У1 (ИД-2опк-3)	Уметь: анализировать полученные результаты деятельности туристского предприятия
15		<b>ИД-3опк-3</b>	Обеспечивает требу-	В1 (ИД-3опк-3)	Владеть: мето-

			мое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами (ОПК-3.2)		дами решения возникающих проблем при функционировании организации в сфере оказания туристических услуг
16	ОПК-5 - способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность	<b>ИД-1</b> опк-5	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы (ОПК-5.1)	31 (ИД-1 <sub>опк-5</sub> )	Знать: формы и методы контроля деятельности структурных подразделений туристского предприятия
17	тивность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<b>ИД-2</b> опк-5	Принимает экономически обоснованные управленческие решения (ОПК-5.2)	У1 (ИД-2 <sub>опк-5</sub> )	Уметь: анализировать деятельность подразделений туристского предприятия, применять разные формы контроля деятельности туристского предприятия
18		<b>ИД-3</b> опк-5	Формирует условия для обеспечения экономической эффективности деятельности организации сферы туризма и гостеприимства (ОПК-5.3)	В1 (ИД-3 <sub>опк-5</sub> )	Владеть: Навыки разрабатывать разные формы контроля и применять их в деятельности туристского предприятия, оценивать результаты разных отделов организации и отдельных сотрудников
19	ПКС-3 - способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	<b>ИД-1</b> пкс-3	Знать: принципы организации работы исполнителей при осуществлении туристической деятельности	31 (ИД-1 <sub>пкс-3</sub> )	Знать: основы управления персоналом на туристическом предприятии
20		<b>ИД-2</b> пкс-3	Уметь: организовывать работу исполнителей и принимать решения об организа-	У1 (ИД-2 <sub>пкс-3</sub> )	Уметь: производить сбор информации, необходимой

			ции туристской деятельности		для организации и управления деятельностью туристской
21		<b>ИД-3</b> ПКС-3	Владеть: навыками управления и контроля деятельности туристической организации	V1 (ИД-3ПКС-3)	Владеть: навыками управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов
22	ПКС-6 - способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий	<b>ИД-1</b> ПКС-6	Знать: нормы безопасности комплексного туристского обслуживания, нормативно-правовые документы и стандарты качества услуг в туристской индустрии	32 (ИД-1ПКС-6)	Знать: принципы управления качеством в туризме
23		<b>ИД-2</b> ПКС-6	Уметь: обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий, в соответствии с запросом потребителей и нормативно-правовыми документами	У2 (ИД-2ПКС-6)	Уметь: организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов
24		<b>ИД-3</b> ПКС-6	Владеть: навыками организации экскурсионной и туристической деятельности в соответствии со стандартами качества, нормами безопасности, нормативно-правовыми актами и с использованием клиентоориентированных технологий	V2 (ИД-3ПКС-6)	Владеть: навыками обслуживания туристов с учетом норм безопасности и стандартов качества

## 2 Оценочные материалы по дисциплине «Менеджмент в туризме»

### 2.1 Оценочные материалы тестового типа

Таблица 2.1 - Задания тестового типа

№ п/п	Текст задания	Варианты ответов	Правильный ответ	Код компетенции	Семестр
<b>1. Задание закрытого типа на установление соответствия</b>					
Инструкция (сценарий выполнения):					
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.					
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.					
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.					
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)					
1.	Установите соответствие между элементами стратегического управления и их определениями А. Миссия Б. Цели В. Задачи Г. Контроль и оценка	1. Конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени результаты 2. Общее предназначение и смысл существования организации 3. Конкретные действия и мероприятия, необходимые для достижения поставленных целей 4. Определение ключевых показателей эффективности, позволяющих отслеживать прогресс в реализации стратегии	А2Б1В3Г4	УК-1	6
2.	Установите соответствие между функциями менеджмента и их определениями. А. Планирование Б. Организация В. Мотивация Г. Контроль	1. Процесс определения задач и распределения ресурсов для их достижения 2. Процесс побуждения сотрудников к эффективной работе для достижения целей организации 3. Процесс формирования структуры управления, распределения ответственности и полномочий 4. Процесс проверки соответствия фактических результатов запланированным	А1Б3В2Г4	УК-3	6

3.	<p>Установите соответствие между видами управления и их характеристиками.</p> <p>А. Стратегическое управление  Б. Тактическое управление  В. Оперативное управление  Г. Управление персоналом</p>	<p>1. Четкое и быстрое управление текущими операциями и ресурсами в рамках установленных целей.  2. Управление, направленное на долгосрочные цели и общую конкурентоспособность компании.  3. Управление, направленное на краткосрочные цели и постоянную ежедневную деятельность компании  4. Управление человеческими ресурсами организации</p>	A2B3B1Г4	УК-9	6
4.	<p>Установите соответствие между:</p> <p>А. Делегирование  Б. Координация  В. Коммуникация  Г. Мотивация</p>	<p>1. Передача полномочий и ответственности от руководителя подчиненному  2. Процесс обеспечения согласованности действий различных подразделений и сотрудников  3. Процесс общения и обмена информацией между участниками управления  4. Создание условий, стимулирующих членов команды к эффективному выполнению своих обязанностей</p>	A1B2B3Г4	ОПК-2	6
5.	<p>Установите соответствие между типами организационных структур и их описаниями</p> <p>А. Линейная структура  Б. Матричная структура  В. Функциональная структура  Г. Линейно-функциональная структура</p>	<p>1. Структура, где каждый сотрудник подчиняется только одному руководителю.  2. Структура, где сотрудники объединяются в отделы по выполняемым функциям.  3. Структура, где сотрудники подчиняются как руководителю проекта, так и руководителю отдела.  4. Комбинация линейной и функциональной структур</p>	A1B3B2Г4	ОПК-3	6
6.	<p>Установите соответствие между концепциями управления и их определениями</p> <p>А. Децентрализация  Б. Делегирование полномочий  В. Централизация  Г. Стратегическое управление</p>	<p>1. Процесс сосредоточения полномочий в руках одного руководителя  2. Процесс распределения полномочий между различными уровнями управления  3. Передача части полномочий и ответственности от руководителя подчиненному  4. Разработка и реализация долгосрочных планов для достижения конкурентных преимуществ.</p>	A2B3B1Г4	ОПК-5	6

7.	Установите соответствие между элементами организационной культуры и их описаниями А. Организационная культура Б. Микроклимат В. Корпоративная этика Г. Традиции	1. Совокупность моральных принципов и норм, которыми руководствуется организация в своей деятельности 2. Психологическая атмосфера в коллективе, влияющая на отношения между сотрудниками 3. Совокупность ценностей, убеждений и норм, разделяемых сотрудниками организации 4. Устоявшиеся обычаи и ритуалы, которые разделяются членами организации	A3B2B1Г4	ПКС-3	6
8	Установите соответствие между этапами контроля и их описаниями А. Мониторинг Б. Оценка В. Корректировка Г. Аудит	1. Процесс определения степени достижения целей и выявления отклонений от плана. 2. Процесс постоянного наблюдения за ходом выполнения плана 3. Процесс внесения изменений в план для устранения выявленных отклонений и улучшения результатов. 4. Подтверждение достоверности финансовой отчетности, окончательная проверка	A2B1B3Г4	ПКС-6	6

## 2. Задание закрытого типа на установление последовательности

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135)

1.	Установите последовательность этапов работы с клиентом в турфирме	1. Завершение обслуживания 2. Установление контакта 3. Выявление потребностей клиента 4. Предложение тура	2341	УК-1	6
2.	Установите последовательность этапов работы гида на экскурсии	1. Завершение экскурсии 2. Представление экскурсовода 3. Рассказ о достопримечательности 4. Ответы на вопросы	2341	УК-3	6
3.	Установите последовательность этапов процесса управления конфликтом	1. Оценка последствий и выводы 2. Выявление конфликта 3. Разрешение конфликта 4. Анализ причин и сущности конфликта	2431	УК-9	6

4.	Установите последовательность этапов процесса управления качеством	1. Установка стандартов качества 2. Контроль качества 3. Анализ отклонений 4. Корректирующие действия	1234	ОПК-2	6
5.	Установите последовательность этапов процесса найма персонала	1. Отбор кандидатов 2. Поиск кандидатов 3. Адаптация персонала 4. Проведение собеседования	2143	ОПК-3	6
6.	Установите последовательность этапов проведения экскурсии	1. Организационный момент 2. Рассказ по теме 3. Ответы на вопросы 4. Завершение экскурсии	1234	ОПК-5	6
7.	Установите последовательность этапов процесса обучения персонала	1. Предварительная оценка потребности в обучении 2. Проведение обучения 3. Оценка эффективности 4. Разработка программы обучения	1423	ПКС-3	6
8.	Установите последовательность этапов процесса формирования команды	1. Определение ролей в соответствии с целями 2. Подбор участников, соответствующих ролям 3. Сплочение команды 4. Постановка целей	4123	ПКС-6	6

### 3. Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ

1.	Перечислите основные функции менеджмента в туристской организации.		Планирование, организация контроль	УК-1	6
2.	В чем заключается роль персонала в обеспечении качества туристских услуг?		Взаимодействие с клиентами и предоставление услуг	УК-3	6
3.	Опишите, что такое туроператорская деятельность.		Формирование туристического продукта	УК-9	6

4.	Что такое турагентская деятельность и ее роль в туризме?		посредничество между туроператорами и туристами	ОПК-2	6
5.	Какова роль гида-экскурсовода в туристском обслуживании?		Проведение экскурсий и сопровождение экскурсантов	ОПК-3	6
6.	Как создать эффективную команду в турфирме?		Обеспечить правильный подбор персонала и его эффективную работу	ОПК-5	6
7.	Какие методы мотивации персонала наиболее эффективны в туризме?		В туризме эффективны как материальная мотивация, так и нематериальная мотивация	ПКС-3	6
8.	Какие критерии выбора поставщиков в туризме?		Цена и качество предоставляемых услуг.	ПКС-6	6

#### 4. Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание....., дополнить предложенное

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ в виде термина, словосочетания ....., дополнить предложенное

1.	Специалист, проводящий экскурсии, – это <u>гид</u> .		экскурсовод	УК-1	6
2.	Специалист по продвижению и продаже туров – это _____ по продажам		менеджер	УК-3	6
3.	Специалист, занимающийся бронированием услуг – это _____ по бронированию.		менеджер	УК-9	6
4.	Специалист, разрабатывающий маркетинговую стратегию – это менеджер по_____.		маркетингу	ОПК-2	6
5.	Определение целей и стратегий – это функция _____ в менеджменте.		планирования	ОПК-3	6
6.	Формирование структуры _____ – это функция организации в менеджменте.		управления	ОПК-5	6

7.	Стимулирование сотрудников к эффективной работе – это _____ в менеджменте.		мотивация	ПКС-3	6
8.	Оценка результатов деятельности – это функция _____ в менеджменте.		контроля	ПКС-6	6

**5. Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора**

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать номер правильного ответа или номера правильных ответов без пробелов и запятых (в зависимости от задания) и дать обоснование, используя четкие компактные формулировки.

1.	Какой из перечисленных элементов НЕ входит в функции менеджмента?	1. Планирование 2. Организация 3. Мотивация 4. Уклонение от ответственности	4 Обоснование: Уклонение от ответственности не входит в функции менеджмента	УК-1	6
2.	Что такое стратегическое планирование в туризме?	1. Разработка ежедневного расписания для сотрудников 2. Определение долгосрочных целей и способов их достижения 3. Управление текущими операциями 4. Решение краткосрочных проблем	2 Обоснование: Стратегическое планирование фокусируется на долгосрочных целях	УК-3	6
3.	Что такое CRM (Customer Relationship Management) в туризме?	1. Система управления ценообразованием 2. Система управления взаимоотношениями с клиентами, программа или онлайн-сервис, который помогает систематизировать информацию о клиентах 3. Система управления персоналом 4. Система учета финансовых операций	2. Обоснование: CRM - это система, направленная на управление взаимодействием с клиентами, позволяющая систематизировать информацию о них	УК-9	6
4.	Какая из перечисленных организационных структур наиболее подходит для небольшого туристического агентства?	1. Линейная структура 2. Матричная структура 3. Функциональная структура 4. Дивизиональная структура	1. Обоснование: Линейная структура является наиболее простой и подходит для небольших предприятий	ОПК-2	6

5.	Что включает в себя понятие "туристическая инфраструктура"?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Только гостиницы и рестораны</li> <li>2. Транспортные сети, средства размещения, объекты питания, развлечения</li> <li>3. Только природные достопримечательности</li> <li>4. Рекламные материалы</li> </ol>	<p>2</p> <p>Обоснование: Туристическая инфраструктура - это комплекс средств размещения, объектов питания и развлечения, а также транспортные сети</p>	ОПК-3	6
6.	Какая форма управления персоналом направлена на развитие и углубление в большей степени профессиональных навыков сотрудников?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мотивация персонала</li> <li>2. Оценка персонала</li> <li>3. Обучение и развитие персонала</li> <li>4. Набор персонала</li> </ol>	<p>3</p> <p>Обоснование: Обучение и развитие персонала направлено на повышение квалификации и профессиональных навыков сотрудников</p>	ОПК-5	6
7.	Что является главной задачей управления персоналом в туризме?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Увеличение цен на туры</li> <li>2. Оптимизация структуры персонала</li> <li>3. Вынужденное сокращение расходов на обучение</li> <li>4. Временное увеличение рабочего времени</li> </ol>	<p>2</p> <p>Обоснование: Управление персоналом направлено на формирование эффективной структуры персонала</p>	ПКС-3	6
8.	Что включает в себя процесс управления качеством в туризме?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование, контроль, улучшение качества</li> <li>2. Продажа, реклама, продвижение</li> <li>3. Набор персонала, обучение, мотивация</li> <li>4. Финансирование, бюджетирование, отчетность</li> </ol>	<p>1</p> <p>Обоснование: Основные этапы управления качеством – это планирование, контроль и постоянное улучшение процессов</p>	ПКС-6	6

## 2.2 Оценочные материалы для текущего контроля

Текущий контроль успеваемости является обязательной частью внутренней системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы. Текущий контроль успеваемости проводится в рамках изучения дисциплины в течение семестра. Виды оценочных материалов, формы контроля, темы и график определяется педагогическим работником.

## 2.3 Типовые вопросы для промежуточной аттестации

### Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции УК-1 (3 семестр)

1. Понятие и сущность менеджмента.
2. Особенности общего управления туристским предприятием.
3. Виды и функции менеджмента.
4. Понятие и классификация методов управления.
5. Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России.
6. Концепция жизненного цикла организации.
7. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия.
8. Организационная структура туристского предприятия.
9. Модели процесса принятия решений.
10. Централизация и децентрализация управления.
11. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.
12. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.
13. Функции коммуникаций.
14. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
15. Формальные и неформальные связи.
16. Лидерство. Формы воздействия руководителей.
17. Понятие стиля управления и факторы, влияющие на выбор стиля.
18. Классификация стилей руководства.
19. Мотивация. Теории мотивации.
20. Потребности, вознаграждения и их виды.
21. Элементы системы мотивации труда.
22. Действия кадровой службы для мотивирования труда.
23. Сущность стимулирования, его виды.
24. Понятие персонала туристского предприятия.
25. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики.
26. Адаптация и ее разновидности.
27. Конфликты. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии
28. Система управления качеством в организациях туристской индустрии.
29. Планирование потребности в персонале.
30. Подбор персонала.
31. Оценка и прием на работу персонала.
32. Движение и профессиональное развитие персонала.
33. Культура управленческого труда.
34. Значение делового общения и формы общения.

### Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции УК-3 (3 семестр)

35. Понятие и сущность менеджмента.
36. Особенности общего управления туристским предприятием.
37. Виды и функции менеджмента.
38. Понятие и классификация методов управления.
39. Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России.
40. Концепция жизненного цикла организации.
41. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия.
42. Организационная структура туристского предприятия.
43. Модели процесса принятия решений.
44. Централизация и децентрализация управления.
45. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.
46. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.

47. Функции коммуникаций.
48. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
49. Формальные и неформальные связи.
50. Лидерство. Формы воздействия руководителей.
51. Понятие стиля управления и факторы, влияющие на выбор стиля.
52. Классификация стилей руководства.
53. Мотивация. Теории мотивации.
54. Потребности, вознаграждения и их виды.
55. Элементы системы мотивации труда.
56. Действия кадровой службы для мотивирования труда.
57. Сущность стимулирования, его виды.
58. Понятие персонала туристского предприятия.
59. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики.
60. Адаптация и ее разновидности.
61. Конфликты. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии
62. Система управления качеством в организациях туристской индустрии.
63. Планирование потребности в персонале.
64. Подбор персонала.
65. Оценка и прием на работу персонала.
66. Движение и профессиональное развитие персонала.
67. Культура управленческого труда.
68. Значение делового общения и формы общения.

**Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции УК-9 (3 семестр)**

69. Понятие и сущность менеджмента.
70. Особенности общего управления туристским предприятием.
71. Виды и функции менеджмента.
72. Понятие и классификация методов управления.
73. Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России.
74. Концепция жизненного цикла организации.
75. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия.
76. Организационная структура туристского предприятия.
77. Модели процесса принятия решений.
78. Централизация и децентрализация управления.
79. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.
80. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.
81. Функции коммуникаций.
82. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
83. Формальные и неформальные связи.
84. Лидерство. Формы воздействия руководителей.
85. Понятие стиля управления и факторы, влияющие на выбор стиля.
86. Классификация стилей руководства.
87. Мотивация. Теории мотивации.
88. Потребности, вознаграждения и их виды.
89. Элементы системы мотивации труда.
90. Действия кадровой службы для мотивирования труда.
91. Сущность стимулирования, его виды.
92. Понятие персонала туристского предприятия.
93. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики.
94. Адаптация и ее разновидности.
95. Конфликты. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии
96. Система управления качеством в организациях туристской индустрии.
97. Планирование потребности в персонале.
98. Подбор персонала.
99. Оценка и прием на работу персонала.
100. Движение и профессиональное развитие персонала.
101. Культура управленческого труда.
102. Значение делового общения и формы общения.

**Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции ОПК-2 (3 семестр)**

103. Понятие и сущность менеджмента.
104. Особенности общего управления туристским предприятием.
105. Виды и функции менеджмента.
106. Понятие и классификация методов управления.
107. Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России.
108. Концепция жизненного цикла организации.
109. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия.
110. Организационная структура туристского предприятия.
111. Модели процесса принятия решений.
112. Централизация и децентрализация управления.
113. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.
114. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.
115. Функции коммуникаций.
116. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
117. Формальные и неформальные связи.
118. Лидерство. Формы воздействия руководителей.
119. Понятие стиля управления и факторы, влияющие на выбор стиля.
120. Классификация стилей руководства.
121. Мотивация. Теории мотивации.
122. Потребности, вознаграждения и их виды.
123. Элементы системы мотивации труда.
124. Действия кадровой службы для мотивирования труда.
125. Сущность стимулирования, его виды.
126. Понятие персонала туристского предприятия.
127. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики.
128. Адаптация и ее разновидности.
129. Конфликты. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии
130. Система управления качеством в организациях туристской индустрии.
131. Планирование потребности в персонале.
132. Подбор персонала.
133. Оценка и прием на работу персонала.
134. Движение и профессиональное развитие персонала.
135. Культура управленческого труда.
136. Значение делового общения и формы общения.

#### **Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции ОПК-3 (3 семестр)**

137. Понятие и сущность менеджмента.
138. Особенности общего управления туристским предприятием.
139. Виды и функции менеджмента.
140. Понятие и классификация методов управления.
141. Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России.
142. Концепция жизненного цикла организации.
143. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия.
144. Организационная структура туристского предприятия.
145. Модели процесса принятия решений.
146. Централизация и децентрализация управления.
147. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.
148. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.
149. Функции коммуникаций.
150. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
151. Формальные и неформальные связи.
152. Лидерство. Формы воздействия руководителей.
153. Понятие стиля управления и факторы, влияющие на выбор стиля.
154. Классификация стилей руководства.
155. Мотивация. Теории мотивации.
156. Потребности, вознаграждения и их виды.
157. Элементы системы мотивации труда.
158. Действия кадровой службы для мотивирования труда.
159. Сущность стимулирования, его виды.
160. Понятие персонала туристского предприятия.

- 161. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики.
- 162. Адаптация и ее разновидности.
- 163. Конфликты. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии
- 164. Система управления качеством в организациях туристской индустрии.
- 165. Планирование потребности в персонале.
- 166. Подбор персонала.
- 167. Оценка и прием на работу персонала.
- 168. Движение и профессиональное развитие персонала.
- 169. Культура управленческого труда.
- 170. Значение делового общения и формы общения.

**Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции ОПК-5 (3 семестр)**

- 171. Понятие и сущность менеджмента.
- 172. Особенности общего управления туристским предприятием.
- 173. Виды и функции менеджмента.
- 174. Понятие и классификация методов управления.
- 175. Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России.
- 176. Концепция жизненного цикла организации.
- 177. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия.
- 178. Организационная структура туристского предприятия.
- 179. Модели процесса принятия решений.
- 180. Централизация и децентрализация управления.
- 181. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.
- 182. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.
- 183. Функции коммуникаций.
- 184. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
- 185. Формальные и неформальные связи.
- 186. Лидерство. Формы воздействия руководителей.
- 187. Понятие стиля управления и факторы, влияющие на выбор стиля.
- 188. Классификация стилей руководства.
- 189. Мотивация. Теории мотивации.
- 190. Потребности, вознаграждения и их виды.
- 191. Элементы системы мотивации труда.
- 192. Действия кадровой службы для мотивирования труда.
- 193. Сущность стимулирования, его виды.
- 194. Понятие персонала туристского предприятия.
- 195. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики.
- 196. Адаптация и ее разновидности.
- 197. Конфликты. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии
- 198. Система управления качеством в организациях туристской индустрии.
- 199. Планирование потребности в персонале.
- 200. Подбор персонала.
- 201. Оценка и прием на работу персонала.
- 202. Движение и профессиональное развитие персонала.
- 203. Культура управленческого труда.
- 204. Значение делового общения и формы общения.

**Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции ПКС-3 (3 семестр)**

- 205. Понятие и сущность менеджмента.
- 206. Особенности общего управления туристским предприятием.
- 207. Виды и функции менеджмента.
- 208. Понятие и классификация методов управления.
- 209. Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России.
- 210. Концепция жизненного цикла организации.
- 211. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия.
- 212. Организационная структура туристского предприятия.
- 213. Модели процесса принятия решений.
- 214. Централизация и децентрализация управления.
- 215. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.

- 216. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.
- 217. Функции коммуникаций.
- 218. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
- 219. Формальные и неформальные связи.
- 220. Лидерство. Формы воздействия руководителей.
- 221. Понятие стиля управления и факторы, влияющие на выбор стиля.
- 222. Классификация стилей руководства.
- 223. Мотивация. Теории мотивации.
- 224. Потребности, вознаграждения и их виды.
- 225. Элементы системы мотивации труда.
- 226. Действия кадровой службы для мотивирования труда.
- 227. Сущность стимулирования, его виды.
- 228. Понятие персонала туристского предприятия.
- 229. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики.
- 230. Адаптация и ее разновидности.
- 231. Конфликты. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии
- 232. Система управления качеством в организациях туристской индустрии.
- 233. Планирование потребности в персонале.
- 234. Подбор персонала.
- 235. Оценка и прием на работу персонала.
- 236. Движение и профессиональное развитие персонала.
- 237. Культура управленческого труда.
- 238. Значение делового общения и формы общения.

**Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции ПКС-6 (3 семестр)**

- 239. Понятие и сущность менеджмента.
- 240. Особенности общего управления туристским предприятием.
- 241. Виды и функции менеджмента.
- 242. Понятие и классификация методов управления.
- 243. Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России.
- 244. Концепция жизненного цикла организации.
- 245. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия.
- 246. Организационная структура туристского предприятия.
- 247. Модели процесса принятия решений.
- 248. Централизация и децентрализация управления.
- 249. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управле-  
ния.
- 250. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.
- 251. Функции коммуникаций.
- 252. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
- 253. Формальные и неформальные связи.
- 254. Лидерство. Формы воздействия руководителей.
- 255. Понятие стиля управления и факторы, влияющие на выбор стиля.
- 256. Классификация стилей руководства.
- 257. Мотивация. Теории мотивации.
- 258. Потребности, вознаграждения и их виды.
- 259. Элементы системы мотивации труда.
- 260. Действия кадровой службы для мотивирования труда.
- 261. Сущность стимулирования, его виды.
- 262. Понятие персонала туристского предприятия.
- 263. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики.
- 264. Адаптация и ее разновидности.
- 265. Конфликты. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии
- 266. Система управления качеством в организациях туристской индустрии.
- 267. Планирование потребности в персонале.
- 268. Подбор персонала.
- 269. Оценка и прием на работу персонала.
- 270. Движение и профессиональное развитие персонала.
- 271. Культура управленческого труда.
- 272. Значение делового общения и формы общения.

