

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **«МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ»**

Направление подготовки  
43.03.02 Туризм  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения  
Заочная

Гатчина  
2017

Рабочая программа по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) образовательной программы– Технология и организация туроператорских и турагентских услуг.

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.э.н., доцент кафедры менеджмента  Чумаков В.Н.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «26» августа 2017 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / В.Н. Чумаков

Руководитель ОП  / А.В. Танина

## Содержание

1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	8
Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:.....	9
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	10
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов и уровней их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	10
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	12
7.3. 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.....	15
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .....	16
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	18
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	18
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	19
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	22
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	22

## 1. Пояснительная записка

В процессе разработки и потребления комплекса туристических услуг (турпродукта) задействовано множество объектов, принадлежащих к целому ряду отраслей региональной экономики. На основании наличия тесных взаимосвязей между туристическими предприятиями и хозяйственными объектами других отраслей экономики, причастных к туризму, принято выделять межотраслевой туристический комплекс.

Туристская индустрия региона охватывает, с одной стороны, систему транспортного сообщения данного региона, с другой, множество всех местных учреждений, которые в своей хозяйственной деятельности по крайней мере частично связанные с обслуживанием туристических потоков, поэтому изучение данной дисциплины является актуальным.

Предметом изучения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» является процесс управления развитием туристической деятельности территории и повышения эффективности ее использования.

**Целью** учебной дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» является:

- рассмотреть основные аспекты (финансовые, организационные, экономические, трудовые) современного менеджмента гостиничных и ресторанных предприятий, туристских фирм;
- проанализировать возможность использования передового зарубежного опыта управления предприятиями индустрии гостеприимства и туризма в российской практике.

**Задачи** дисциплины:

- изучить современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью;
- проанализировать организационные аспекты управления индустрией гостеприимства и туризма;
- изучить особенности финансового менеджмента в данной сфере;
- рассмотреть качество услуг как объект управления в индустрии гостеприимства и туризма;
- проанализировать особенности управления персоналом в гостиничном, ресторанном и туристском бизнесе;
- рассмотреть основы принятия маркетинговых и стратегических решений в туристской индустрии.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

<p>ПК – 4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p><b>знать:</b> организационные основы туристской индустрии, в том числе организационные структуры предприятий туризма; особенности постановки целей, выбора стратегии и тактики предприятия туризма; распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии; принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p><b>уметь:</b> анализировать организационные структуры предприятий сферы туризма; принимать оперативные управленческие решения в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p><b>владеть:</b> навыками разработки миссии, стратегии и тактики предприятия сферы туризма; навыками разработки и оценки оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p>
<p>ПК – 5 способностью рассчитывать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение</p>	<p><b>знать:</b> сущность и характерные особенности управленческих решений; критерии обоснованности управленческого решения в туристской индустрии</p> <p><b>уметь:</b> выделять и оценивать факторы, влияющие на обоснование управленческого решения</p> <p><b>владеть:</b> навыками анализа качества принятых управленческих решений</p>

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.В.13 «Менеджмент в туристской индустрии» является дисциплиной вариативной части учебного плана для студентов по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
------------------	---	--

ПК-4	Введение в профессию/ Профессиональная этика и этикет; Социология;	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; Управление конфликтами в туризме; Преддипломная практика.
ПК-5	Дисциплина является первой в формировании данной компетенции	Предпринимательство в туризме Страхование в туризме/ Управление конкурентоспособностью турфирмы; Экономическое обоснование разработки туристского продукта/ Формирование программ туристской деятельности; Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; Преддипломная практика.

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

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» составляет 4 зачетные единицы или 144 часа.

Курс		3
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		144/4
Контактная работа	Лекции	8
	Практические занятия	8
Самостоятельная работа		126
Вид промежуточной аттестации	Экзамен	2

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

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	самост. работа	
1.	Сущность и функции менеджмента в туристской индустрии.	20	2		18	Сущность функций и методов менеджмента. Планирование и целеполагание в менеджменте. Организация деятельности туристской фирмы. Мотивация деятельности в менеджменте. Мотивация путешествий в менеджменте туризма. Координация и контроль.
2.	Организация менеджмента в индустрии туризма	20	2		18	Типы организационных структур. Особенности менеджмента в туристском бизнесе. Организационное проектирование в управлении туристской фирмой. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе. Распространенные типы организационных структур в туристском бизнесе.
3.	Основы финансового менеджмента на предприятиях индустрии туризма	21	2	1	18	Ценовая политика предприятия индустрии туризма. Роль и область задач доходного менеджмента. Основные принципы и инструменты управления доходами в индустрии туризма. Методы прогнозирования и управления доходами в индустрии гостеприимства и туризма
4.	Основы инвестиционного и проектного менеджмента в индустрии туризма	21	2	1	18	Понятие проекта. Виды проектов и их характеристики. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов. Инвестиционные стратегии в туристском бизнесе. Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента.

5.	Особенности принятия управленческих решений в индустрии туризма, в том числе с учетом социальной политики государства	20		2	18	Миссия, стратегия и тактика предприятия туризма. Последовательность разработки и этапы реализации стратегии предприятия. Разработка и оценка управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
6.	Управление персоналом в индустрии туризма	20		2	18	Основы создания и развития эффективной кадровой политики на предприятиях индустрии туризма Процесс управления трудовыми ресурсами на предприятиях индустрии туризма. Планирование, найм, увольнение, аттестация, обучение и развитие персонала на предприятиях отрасли. Требования к персоналу туристского предприятия. Аттестация персонала. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг.
7	Внутренняя и внешняя среда туристской фирмы	20		2	18	Внутренняя и внешняя среда туристской фирмы. Элементы внешней среды туристской фирмы и их особенности. Организационная структура туристской фирмы и делегирование полномочий в туристской фирме. Функциональные обязанности отделов туристской фирмы. Организационная культура в туристской фирме.
	Экзамен	2				
<b>Итого за 4 курс</b>		<b>144</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>126</b>	

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**  
**Самостоятельная работа студентов**

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лек-	30	Консультация преподавателя, устное



	ций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации		собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	30	Выступление с докладом, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или решение заданий)	30	Тесты, практико-ориентированные задания
4.	Подготовка к промежуточной аттестации	36	Устное собеседование, тестирование, решение практических заданий

**Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:**

1. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>

2. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пишулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=765602>

3. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=445652>

4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

## **7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Перечень компетенций с указанием этапов и уровней их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» направлен на формирование следующих компетенций, отраженной в паспорте формирования компетенций:

**ПК – 4.** Способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.

#### **Этапы формирования компетенции**

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап
Введение в профессию/ Профессиональная этика и этикет (1 курс)	Социология (2 курс)	<b>Менеджмент в туристской индустрии (3 курс)</b>	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (4 курс)	Управление конфликтами в туризме (5 курс)
		Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни(3 курс)		Преддипломная практика (5 курс)
		Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (3 курс)		

**ПК – 5.** Способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение.

### Этапы формирования компетенции

1 этап	2 этап	3 этап
Гостиничный бизнес (3 курс)	Предпринимательство в туризме (4 курс)	Экономическое обоснование разработки туристского продукта/ Формирование программ туристской деятельности (5 курс)
Предпринимательство в туризме (3 курс)	Страхование в туризме/ Управление конкурентоспособностью турфирмы (4 курс)	Преддипломная практика (5 курс)
<b>Менеджмент в туристской индустрии (3 курс)</b>	Экономическое обоснование разработки туристского продукта/ Формирование программ туристской деятельности (4 курс)	
	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности(4 курс)	

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно»\ (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» (70-84 балла)	Оценка «отлично» (85-100 баллов)
3 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК-4	<b>Знания:</b> организационные основы туристской индустрии, в том числе организационные структуры предприятий туризма;особенности постановки целей, выбора стратегии и тактики предприятия туризма;распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Не знаеторганизационные основы туристской индустрии, в том числе организационные структуры предприятий туризма;особенности постановки целей, Допускает грубые ошибки в выборе стратегии и тактики предприятия туризма;распределении функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;принятии оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибокорганизационных основ туристской индустрии, в том числе организационных структур предприятий туризма; особенностей постановки целей, при выборе стратегии и тактики предприятия туризма;распределении функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии; принятии оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Знает достаточно в базовом объемеорганизационные основы туристской индустрии, в том числе организационные структуры предприятий туризма;особенности постановки целей, Не делает ошибок в выборе стратегии и тактики предприятия туризма;распределении функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;принятии оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной	Демонстрирует высокий уровень знанийорганизационных основ туристской индустрии, в том числе организационных структур предприятий туризма; особенностей постановки целей, при выборе стратегии и тактики предприятия туризма;распределении функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии; принятии оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

					ной политики государства	
		Умения: анализировать организационные структуры предприятий сферы туризма;принимать оперативные управленческие решения в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Не умеет, допуская грубые ошибки анализировать организационные структуры предприятий сферы туризма;принимать оперативные управленческие решения в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок анализировать организационные структуры предприятий сферы туризма;принимать оперативные управленческие решения в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Умеет применять знания на практике в базовом объеме анализировать организационные структуры предприятий сферы туризма;принимать оперативные управленческие решения в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Демонстрирует высокий уровень умений анализировать организационные структуры предприятий сферы туризма;принимать оперативные управленческие решения в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
		<b>Навыки:</b> разработки миссии, стратегии и тактики предприятия сферы туризма;разработки и оценки оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки при разработке миссии, стратегии и тактики предприятия сферы туризма;разработке и оценке оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками разработки миссии, стратегии и тактики предприятия сферы туризма;разработки и оценки оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Владеет базовыми приемами разработки миссии, стратегии и тактики предприятия сферы туризма;разработки и оценки оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками разработки миссии, стратегии и тактики предприятия сферы туризма;разработки и оценки оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

1 этап					
ПК-5	<b>Знания:</b> сущность и характерные особенности управленческих решений; критерии обоснованности управленческого решения в туристской индустрии	Не знает, допуская грубые ошибки сущность и характерные особенности управленческих решений; критерии обоснованности управленческого решения в туристской индустрии	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок сущности и характерных особенностей управленческих решений; критериев обоснованности управленческого решения в туристской индустрии	Знает достаточно в базовом объеме сущность и характерные особенности управленческих решений; критерии обоснованности управленческого решения в туристской индустрии	Демонстрирует высокий уровень знаний сущности и характерных особенностей управленческих решений; критериев обоснованности управленческого решения в туристской индустрии
	<b>Умения:</b> выделять и оценивать факторы, влияющие на обоснование управленческого решения	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки в умении выделять и оценивать факторы, влияющие на обоснование управленческого решения	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок выделять и оценивать факторы, влияющие на обоснование управленческого решения	Умеет применять знания на практике в базовом объеме выделять и оценивать факторы, влияющие на обоснование управленческого решения	Демонстрирует высокий уровень умений выделять и оценивать факторы, влияющие на обоснование управленческого решения
	<b>Навыки:</b> анализа качества принятых управленческих решений	Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки навыками анализа качества принятых управленческих решений	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками анализа качества принятых управленческих решений	Владеет базовыми приемами навыками анализа качества принятых управленческих решений	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками анализа качества принятых управленческих решений

**7.3. 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**

**7.3.1. Типовые вопросы для экзамена**

<p style="text-align: center;">ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ <b>Кафедра менеджмента</b> Билет №1 <u>По дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»</u> <u>2017-2018 г.</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u> 1. Какие группы работников существуют в зависимости от мотивации и способностей 2. Каковы основные правила работы с группой</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u> Составьте таблицу оценки качеств сотрудника по таким группам, как «профессиональные характеристики», «личностные характеристики», «владение основами самоменеджмента» для следующих должностей: менеджер службы приема и размещения, горничная, начальник службы управления персоналом, маркетолог, метрдотель. Зав. кафедрой менеджмента к.э.н., доцент кафедры Чумаков В.Н. _____ (подпись)</p>
<p style="text-align: center;">ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ <b>Кафедра менеджмента</b> Билет №2 <u>По дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»</u> <u>2017-2018 г.</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u> 1. Основные расчетные показатели и коэффициенты, характеризующие хозяйственно-экономическую деятельность предприятий туристской индустрии 2. Методы оценки управленческих решений в туристской индустрии</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u> Проведите анализ внешней и внутренней среды малого отеля Санкт-Петербурга Зав. кафедрой менеджмента к.э.н., доцент кафедры Чумаков В.Н. _____ (подпись)</p>
<p style="text-align: center;">ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ <b>Кафедра менеджмента</b> Билет №3 <u>По дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» 2017-2018 г.</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u> 1. В чем заключается сущность делегирования 2. Как и почему делегирование менеджером полномочий повышает ответственность работников</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u> Представьте себя менеджером высшего звена управления туристической фирмой, определите весь круг своих полномочий, составьте конкретную схему организационной структуры управления для своей организации, составьте список своих заместителей, помощников и консультантов по отдельным направлениям менеджмента фирмы, распределите в порядке делегирования до 80% своих полномочий среди сотрудников организации. Проанализировать эффективность принятого решения по делегированию полномочий. Оценить возможные позитивные и негативные последствия данного решения. Зав. кафедрой менеджмента к.э.н., доцент кафедры Чумаков В.Н. _____ (подпись)</p>

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

По дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» предусмотрен экзамен.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5



Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература**

1. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>

2. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=765602>

3. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=445652>

### **б) дополнительная литература**

1. Международный туризм: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "География", "Менеджмент организации", "Экономика и управление на предприятии (по отраслям)" / Воскресенский В.Ю., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 463 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=872907>

2. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Форум, 2011. - 168 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=260449>

3. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=369961>

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Министерство образования и науки Российской Федерации // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mon.gov.ru>

2. Образовательный портал по социально-гуманитарным наукам // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.auditorium.ru/>

3. Документальная информационно-поисковая система ODB - Text // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.inteltec.ru/odbtext/odbtext.shtml>

4. Единый федеральный реестр туроператоров, Федеральное Агентство по туризму. — Режим доступа : <http://reestr.russiatourism.ru>.

5. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО). – <http://www.unwto.org>

6. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорта России. – <http://www.russiatourism.ru/>
7. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – <http://www.rostourunion.ru>
8. «Rata-news» ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. – <http://www.ratanews.ru>
9. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. – <http://rha.ru>
10. Официальный сайт Ассоциации туроператоров России. – <http://www.atorus.ru>
11. Журнал «Турбизнес». – <http://www.tourbus.ru>
12. Интернет журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». – <http://www.tpnews.ru>
13. Международный иллюстрированный журнал «Турист». – <http://www.tourist-journal.ru>
14. Онлайн журнал «Турнавигатор». – <http://www.tournavigator.ru>
15. Журнал «Туризм. Экономика и учет». – <http://pressa.ru>
16. Журнал «Индустрия Туризма». – <http://www.prohotel.ru>
17. Путешествия вокруг света: новости для любителей путешествий. – <http://www.tourism-ru.com>
18. Библиотека туризма. – <http://www.turbooks.ru>
19. Туристический портал «В Отпуск.Ру». – <http://www.votpusk.ru>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготов-

ка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических, философских и других словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «*Менеджмент в туристской индустрии*» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обуче-

ния представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Групповые дискуссии используются при оценке обучающимися подготовленных докладов, а также в процессе обсуждения выполнения индивидуальных творческих заданий. Преподаватель организует коллективное обсуждение результатов выполнения индивидуальных творческих заданий.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения практического задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного практического задания, либо тестирования в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями предполагает изучение современной научной литературы, практики туристской деятельности, поэтому рекомендуется работать в электронных библиотечных системах, кроме того, целесообразно изучить статьи в специальных периодических изданиях. Также можно использовать материалы официальных сайтов органов государственного и муници-

пального управления, туристских организаций, ассоциаций и объединений предпринимателей, рейтинговых агентств и т.д., находящиеся в открытом доступе сети Internet. Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

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

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
  2. Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);
  3. Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader GNU Lesser General Public License);
  4. Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);
- Информационные справочные системы:
- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
  - 2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

## **12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Количество</b>
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 39 (ул. Роцинская, 5)	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 39	1
	экран настенный № 39	1
	мультимедийный проектор № 39	1
3.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №31 (ул. Роцинская, 5)	1

4.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 31	1
	экран настенный № 31	1
	мультимедийный проектор № 31	1
4.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 44 (ул. Рощинская, 5)	1
5.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 44	15

Пронумеровано и  
прошито 23 листов

Зав. УМО

