

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:  
Декан естественно-географического  
факультета

 С.В.Жеглов  
«30» августа 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине  
«Основы менеджмента в туризме»

Уровень основной образовательной программы – бакалавриат

Направление подготовки - 05.03.02 География

Профиль подготовки – Рекреационная география и туризм

Форма обучения – очная

Срок освоения ООП – нормативный 4 года

Факультет – естественно-географический

Кафедра – экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2019

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Основы менеджмента в туризме» являются овладение компетенциями и базовыми представлениями об основах менеджмента в туристской индустрии, принципами и функциями менеджмента в туристском предприятии, а также организации и методами реализации управленческой деятельности условиях рынка туристических услуг.

### 2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1 Учебная дисциплина «Основы менеджмента в туризме» относится к дисциплинам базовой части (Б1.В.ДВ.11).

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Технология и организация туристской деятельности;
- Методы туристско-рекреационных исследований.

2.3 Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной

- Государственная итоговая аттестация.

2.4. Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы:

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№	Индекс компетенции	Содержание компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	<p>функции и этапы менеджмента; организационную структуру управления туристского предприятия; внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма; факторы внешней среды, влияющие на предприятие туризма; типы туристов и туристское предложение; особенности туризма как объекта управления; методы управления в менеджменте; значение менеджеров в организации; квалификационные требования к менеджерам предприятий индустрии туризма; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; концепцию жизненного цикла продукта; понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения</p>	<p>характеризовать функции и этапы менеджмента; характеризовать организационную структуру туристского предприятия; описывать внешнюю и внутреннюю среду туристского предприятия; анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на туристское предприятие; оценивать эффективность деятельности туристского предприятия; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме; описывать методы управления в менеджменте; анализировать квалификационные требования к менеджерам туристских организаций; уметь определять значение менеджеров для организации; описывать типы туристов, туристское предложение; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; описывать концепцию жизненного цикла продукта; описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска</p>	<p>навыками сравнения видов предпринимательских рисков, анализа факторов возникновения предпринимательского риска; навыками разработки системы стимулирования и контроля профессиональной деятельности в туристской индустрии; навыками разработки организационной структуры предприятия туризма; навыками анализа воздействия факторов внешней и внутренней среды на туристское предприятие; навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме; основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации и ее социальной системы; навыками характеристики роли менеджера в организации; навыками составления квалификационных требований к менеджерам туристских предприятий; навыками характеристики методов управления в менеджменте; навыками</p>

					<p>характеристики типов туристов, навыками описания туристского предложения; навыками характеристики подходов к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; навыками характеристики жизненного цикла продукта</p>
2	ПК-4	<p>способность применять на практике базовые и теоретические знания по рекреационной географии и туризму, объектах природного и культурного наследия, анализировать туристско-рекреационные потребности, а также рекреационную и туристскую активность населения, виды рекреационной и туристской деятельности, особенности развития туристской инфраструктуры, своеобразие территориальных рекреационных систем России и мира и процессы глобализации в мировом туризме</p>	<p>понятийно-терминологический аппарат науки; основные концепции и теории изучаемой дисциплины; составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию туристских организаций; особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности индустрии туризма и структура управления индустрии туризма; функции менеджмента; системы менеджмента в разных странах мира; понятие и признаки организации; цели и требования к целям туристского предприятия; содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; виды планов, методы их разработки и способы планирования; модель современного менеджера</p>	<p>уметь применять понятийно-категориальный аппарат науки; характеризовать основные концепции и теории дисциплины; анализировать подходы к управлению туристской индустрией; анализировать систему менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности турпродукту; описывать подходы к классификации туристских предприятий; описывать цели и требования к целям туристского предприятия; описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного менеджера</p>	<p>навыками применения понятийно-категориального аппарата науки; навыками характеристики основных концепции и теорий науки; навыками построения структуры управления туристской индустрией; навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира; навыками характеристики признаков предприятия; навыками характеристики особенностей и структуры туристского продукта; навыками классификации туристских предприятий; навыками характеристики целей и требований к целям туристского предприятия; навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии; навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования; характеризовать качества, присущие современному менеджеру</p>

3	ПК-8	<p>Способность применять и анализировать методы рекреационно-географических исследований, оценивать механизмы организации рекреационно-туристской отрасли, основы ее эффективности – в части «Способность ..... оценивать механизмы организации рекреационно-туристской отрасли, основы ее эффективности»</p>	<p>понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; методы стимулирования персонала туристского предприятия; теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма; понятие, функции и концепции управления персоналом туристского предприятия; понятия и виды управленческих решений и подходы к принятию решений; деятельность кадровой службы, адаптация персонала; понятие формальной и неформальной организации; процесс и методы принятия управленческих решений; понятие и виды власти, баланс власти; лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма; содержание работы руководителя, стили управления; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала; понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры; понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии</p>	<p>описывать понятия «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма; разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия; описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы; характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения; описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на туристском предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; описывать понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, анализировать способы организации контроля на предприятии; описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими; описывать процесс и методы принятия управленческих решений; описывать понятие и виды власти, баланс власти; описывать понятие «лидерство» и авторитет менеджера на предприятии туризма; раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы его формирования; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала; описывать</p>	<p>навыками характеристики теорий мотивации; навыками разработки методов стимулирования персонала туристского предприятия; навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений; навыками разработки должностных инструкций, положения о структурных подразделениях предприятия; навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и профессионального развития персонала; навыками характеристики и планирования системы контроля на предприятии туризма; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта; навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на туристском предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии; навыками характеристики</p>
---	------	---	--	---	---

				способы подбора, расстановки и адаптации персонала	формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими; навыками характеристики процесса и методов принятия управленческих решений; навыками характеристики понятия и видов власти, баланс власти; навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на предприятии туризма; навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления; навыками характеристики понятия «личное влияние», видов и способов личного влияния на подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала
--	--	--	--	--	--

## 2.5 Карта компетенций дисциплины

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Менеджмент в туристской индустрии					
Цель дисциплины	овладение компетенциями и базовыми представлениями об основах менеджмента в туристской индустрии, принципами и функциями менеджмента в туристском предприятии, а также организации и методами реализации управленческой деятельности условиях рынка туристических услуг				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				

ОК-3	<p>способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности</p>	<p>Знать: Функции и этапы менеджмента; организационную структуру управления туристского предприятия; внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма; факторы внешней среды, влияющие на предприятие туризма; типы туристов и туристское предложение; особенности туризма как объекта управления; методы управления в менеджменте; значение менеджеров в организации; квалификационные требования к менеджерам предприятий индустрии туризма; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; концепцию жизненного цикла продукта; понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения</p> <p>Уметь: характеризовать функции и этапы менеджмента; характеризовать организационную структуру туристского предприятия; описывать внешнюю и внутреннюю среду туристского предприятия; анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на туристское предприятие; оценивать эффективность деятельности туристского предприятия; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме; описывать методы управления в менеджменте; анализировать квалификационные требования к менеджерам туристских организаций; уметь определять значение менеджеров для организации; описывать типы туристов, туристское</p>	<p>Тестирование Собеседование по заданиям практической работы Работа с учебной и научной литературой, материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации</p>	<p>Тест Практическая работа Реферат-презентация Зачет</p>	<p><b>ПОРОГОВЫЙ</b></p> <p>функции и этапы менеджмента; организационную структуру управления туристского предприятия; внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма; факторы внешней среды, влияющие на предприятие туризма; типы туристов и туристское предложение; особенности туризма как объекта управления; методы управления в менеджменте; значение менеджеров в организации; квалификационные требования к менеджерам предприятий индустрии туризма; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; концепцию жизненного цикла продукта; понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <p>характеризовать функции и этапы менеджмента; характеризовать организационную структуру туристского предприятия; описывать внешнюю и внутреннюю среду туристского предприятия; анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на туристское предприятие; оценивать эффективность деятельности туристского предприятия; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме; описывать методы управления в менеджменте; анализировать квалификационные требования к менеджерам туристских организаций; уметь определять значение менеджеров для организации; описывать типы туристов, туристское предложение; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; описывать концепцию жизненного цикла продукта; описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска; навыками сравнения видов предпринимательских рисков, анализа факторов возникновения</p>
------	--	---	--	---	---

		<p>предложение; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; описывать концепцию жизненного цикла продукта; описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска владеть: навыками сравнения видов предпринимательских рисков, анализа факторов возникновения предпринимательского риска; навыками разработки системы стимулирования и контроля профессиональной деятельности в туристской индустрии; навыками разработки организационной структуры предприятия туризма; навыками анализа воздействие факторов внешней и внутренней среды на туристское предприятие; навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме; основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации и ее социальной системы; навыками характеристики роли менеджера в организации; навыками составления квалификационных требований к менеджерам туристских предприятий; навыками характеристики методов управления в менеджменте; навыками характеристики типов туристов, навыками описания туристского предложения; навыками характеристики подходов к организации управления туристским</p>			<p>предпринимательского риска; навыками разработки системы стимулирования и контроля профессиональной деятельности в туристской индустрии; навыками разработки организационной структуры предприятия туризма; навыками анализа воздействие факторов внешней и внутренней среды на туристское предприятие; навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме; основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации и ее социальной системы; навыками характеристики роли менеджера в организации; навыками составления квалификационных требований к менеджерам туристских предприятий; навыками характеристики методов управления в менеджменте; навыками характеристики типов туристов, навыками описания туристского предложения; навыками характеристики подходов к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; навыками характеристики жизненного цикла продукта</p>
--	--	--	--	--	---



		комплексом в России и за рубежом; навыками характеристики жизненного цикла продукта			
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-4	способность применять на практике базовые и теоретические знания по рекреационной географии и туризму, объектах природного и культурного наследия, анализировать туристско-рекреационные потребности, а также рекреационную и туристскую активность населения, виды рекреационной и туристской деятельности, особенности развития туристской инфраструктуры, своеобразие территориальных рекреационных систем России и мира и процессы глобализации в мировом туризме	Знать: понятийно-терминологический аппарат науки; основные концепции и теории изучаемой дисциплины; составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию туристских организаций; особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности индустрии туризма и структура управления индустрии туризма; функции менеджмента; системы менеджмента в разных странах мира; понятие и признаки организации; цели и требования к целям туристского предприятия; содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; виды планов, методы их разработки и способы планирования; модель современного менеджера; Уметь: характеризовать основные концепции и теории дисциплины; анализировать подходы к управлению туристской индустрией; анализировать систему менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности турпродукту; описывать подходы к классификации туристских предприятий; описывать цели и требования к целям туристского предприятия; описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного	Тестирование Собеседование по заданиям практической работы. Работа с учебной и научной литературой, материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации.	Тест Практическая работа Реферат-презентация Зачет	<b>ПОРОГОВЫЙ</b> понятийно-терминологический аппарат науки; основные концепции и теории изучаемой дисциплины; составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию туристских организаций; особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности индустрии туризма и структура управления индустрии туризма; функции менеджмента; системы менеджмента в разных странах мира; понятие и признаки организации; цели и требования к целям туристского предприятия; содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; виды планов, методы их разработки и способы планирования; модель современного менеджера <b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> характеризовать основные концепции и теории дисциплины; анализировать подходы к управлению туристской индустрией; анализировать систему менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности турпродукту; описывать подходы к классификации туристских предприятий; описывать цели и требования к целям туристского предприятия; описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного менеджера; навыками

		менеджера; Владеть: навыками применения понятийно-категориального аппарата науки; навыками характеристики основных концепции и теорий науки; навыками построения структуры управления туристской индустрией; навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира; навыками характеристики признаков предприятия; навыками характеристики особенностей и структуры туристского продукта; навыками классификации туристских предприятий; навыками характеристики целей и требований к целям туристского предприятия; навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии; навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования; характеризовать качества, присущие современному менеджеру			применения понятийно-категориального аппарата науки; навыками характеристики основных концепции и теорий науки; навыками построения структуры управления туристской индустрией; навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира; навыками характеристики признаков предприятия; навыками характеристики особенностей и структуры туристского продукта; навыками классификации туристских предприятий; навыками характеристики целей и требований к целям туристского предприятия; навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии; навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования; характеризовать качества, присущие современному менеджеру
--	--	---	--	--	---

Профессиональные компетенции:

КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-8	Способность применять и анализировать методы рекреационно-географических исследований, оценивать механизмы организации рекреационно-туристской отрасли, основы ее	Знать: понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; методы стимулирования персонала туристского предприятия; теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма; понятие, функции и концепции управления персоналом туристского предприятия; понятия и виды управленческих решений и подходы к принятию решений; деятельность кадровой службы, адаптация персонала; понятие	Тестирование Собеседование по заданиям практической работы. Работа с учебной и научной литературой, материалами периодической печати и Интернет, для	Тест Практическая работа Реферат-презентация Зачет	<b>ПОРОГОВЫЙ</b> понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; методы стимулирования персонала туристского предприятия; теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма; понятие, функции и концепции управления персоналом туристского предприятия; понятия и виды управленческих решений и подходы к принятию решений; деятельность кадровой службы, адаптация персонала; понятие формальной и

	<p>эффективности – в части «Способность ..... оценивать механизмы организации рекреационно-туристской отрасли, основы ее эффективности..»</p>	<p>формальной и неформальной организации; процесс и методы принятия управленческих решений; понятие и виды власти, баланс власти; лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма; содержание работы руководителя, стили управления; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала; понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры; понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии; описывать понятия «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; раскрывать содержание теорий и концепций          Уметь: мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма; разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия; описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы; характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения; описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на туристском предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; описывать понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, анализировать способы организации контроля на предприятии; описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими; описывать процесс и методы принятия управленческих решений; описывать понятие и виды власти, баланс власти;</p>	<p>подготовки реферата-презентации.</p>		<p>неформальной организации; процесс и методы принятия управленческих решений; понятие и виды власти, баланс власти; лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма; содержание работы руководителя, стили управления; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала; понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры; понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии</p> <p style="text-align: center;"><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <p>описывать понятия «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма; разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия; описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы; характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения; описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на туристском предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; описывать понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, анализировать способы организации контроля на предприятии; описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими; описывать процесс и методы принятия управленческих решений; описывать понятие и виды власти, баланс власти; описывать понятие «лидерство» и авторитет менеджера на предприятии туризма; раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы его формирования; понятие «личное влияние», виды и способы</p>
--	---	---	---	--	---

		<p>описывать понятие « лидерство» и авторитет менеджера на предприятии туризма; раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы его формирования; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала; описывать способы подбора, расстановки и адаптации персонала;</p> <p>Владеть: навыками характеристики теорий мотивации; навыками разработки методов стимулирования персонала туристского предприятия; навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений; навыками разработки должностных инструкций, положения о структурных подразделениях предприятия; навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и профессионального развития персонала; навыками характеристики и планирования системы контроля на предприятии туризма; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта; навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на туристском предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии; навыками характеристики формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими; навыками характеристики</p>			<p>личного влияния; описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала; описывать способы подбора, расстановки и адаптации персонала; навыками характеристики теорий мотивации; навыками разработки методов стимулирования персонала туристского предприятия; навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений; навыками разработки должностных инструкций, положения о структурных подразделениях предприятия; навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и профессионального развития персонала; навыками характеристики и планирования системы контроля на предприятии туризма; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта; навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на туристском предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии; навыками характеристики формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими; навыками характеристики процесса и методов принятия управленческих решений; навыками характеристики понятия и видов власти, баланс власти; навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на предприятии туризма; навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления; навыками характеристики понятия «личное влияние», видов и способов личного влияния на</p>
--	--	--	--	--	--

		процесса и методов принятия управленческих решений; навыками характеристики понятия и видов власти, баланс власти; навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на предприятии туризма; навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления; навыками характеристики понятия «личное влияние», видов и способов личного влияния на подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала			подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала
--	--	--	--	--	---

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№ 8	часов
1	2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36	36	
В том числе:			
Лекции (Л)	12	12	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	24	24	
Лабораторные работы (ЛР)			
2. Самостоятельная работа студента (всего)	36	36	
В том числе	-	-	
<i>СРС в семестре:</i>	36	36	
Подготовка к письменному отчету-защите по практическим работам	24	24	
Подготовка к индивидуальному собеседованию	7	7	
Подготовка к тестированию знаний фактического материала	2	2	
Подготовка к защите электронных рефератов-презентаций	3	3	
<i>СРС в период сессии</i>			
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	зачет	зачет
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	72	72
	зач. ед.	2	2

### 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
		3	4
8	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 менеджмента.
	2	Управление туристским комплексом	Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия. Факторы макросреды для туристского предприятий. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия предприятия туристского комплекса. Дерево целей организации туристского комплекса. Организация управления туристским

			комплексом.
8	3	Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса	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 структуры туристского предприятия. 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.
8	4	Управление персоналом туристского предприятия	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. 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.

## 2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ПР	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8
8	1	Теоретические основы менеджмента	2	2	3	7	1 неделя Защита практической работы
	2	Управление туристским комплексом	2	6	10	18	2-4 неделя Защита практических работ Реферат-презентация
	3	Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса	4	8	10	22	5-8 неделя Защита практической работы

	4	Управление персоналом туристского предприятия	4	8	13	25	9-12 неделя Защита практической работы Реферат-презентация Тестирование
		ИТОГО за семестр	12	24	36	72	
		ИТОГО	12	24	36	72	

2.3. Лабораторный практикум (лабораторные работы учебным планом не предусмотрены)

2.4. Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
8	1.	Теоретические основы менеджмента	1. Подготовка к практической работе 1 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) (2 часа) 2. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы (1 часа)	2 1
	2.	Управление туристским комплексом	1. Подготовка к практической работе 2 (работа с лекциями, учебниками, базами данных) (2 часа) 2. Подготовка к практической работе 3 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) (2 часа) 3. Подготовка к практической работе 4 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) (2 часа) 4. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы (2 часа) 5. Подготовка к защите электронного реферата-презентации (2 часа)	2 2 2 2 2



3.	Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса	<p>1. Подготовка к практической работе 5 (работа с лекциями, учебниками, базами данных) (2 часа)</p> <p>2. Подготовка к практической работе 6 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) (2 часа)</p> <p>3. Подготовка к практической работе 7 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) (2 часа)</p> <p>4. Подготовка к практической работе 8 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) (2 часа)</p> <p>5. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы (2 часа)</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
4.	Управление персоналом туристского предприятия	<p>1. Подготовка к практической работе 9 (работа с лекциями, учебниками, базами данных) (2 часа)</p> <p>2. Подготовка к практической работе 10 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) (2 часа)</p> <p>3. Подготовка к практической работе 11 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) (2 часа)</p> <p>4. Подготовка к практической работе 12 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) (2 часа)</p> <p>5. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы (2 часа)</p> <p>6. Подготовка к защите электронного реферата-презентации (1 часа)</p> <p>7. Подготовка к тестированию (2 часа)</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>2</p>
ИТОГО в семестре:			36
ИТОГО			36



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

Вопросы для самостоятельной работы студентов:

1. Понятие менеджера и менеджмента.
2. Ролевые установки управленческого персонала.
3. Навыки управления.
4. Управление в различных и изменяющихся условиях.
5. Деятельность управленческого персонала гостиничного предприятия.
6. Национальные особенности менеджмента в разных странах мира.
7. Научная организация управления. Этапы развития научной мысли в управлении.
8. Школа общего административного управления.
9. Анри Файоль. Макс Вебер. Ральф С. Дэвис. Количественный подход.
10. Организационная культура на гостиничном предприятии.
11. Современные направления развития гостиничного бизнеса.
12. Составные элементы гостиничного продукта.
13. Этапы становления международных гостиничных цепей.
14. Внешняя среда гостиничного предприятия.
15. Этика менеджмента на сервисных предприятиях.
16. Процесс принятия решений. Характер процесса принятия решений
17. Суть планирования. Типы планов.
18. Ситуативные факторы в планировании. Критика формального планирования.
19. Процесс стратегического менеджмента.
20. Стратегические схемы корпоративного уровня в гостиничных цепях.
21. Суть понятий организационной структуры управления организации.
22. Характеристика организационных структур управления.
23. Технологии, средства коммуникации и организационная структура.
24. Процесс менеджмента персонала гостиничного предприятия.
25. Планирование персонала гостиничного предприятия.
26. Подбор персонала и сокращение штата гостиничного предприятия.
27. Отбор. Адаптация. Обучения персонала. Карьерный рост.
28. Суть мотивации. Система мотивации гостиничного предприятия мотивации.
29. Современные проблемы мотивации персонала гостиничных предприятий.
30. Менеджеры и лидеры. Современные тенденции руководства и лидерства
31. Суть контроля. Важность контроля. Процесс контроля.

32. Характеристики эффективной системы контроля гостиничного предприятия.
33. Операционный менеджмент и процесс преобразования гостиничного предприятия.
34. Планирование производственных операций гостиничного предприятия. Контроль производственных операций гостиничного предприятия.
35. Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями.

**3.3.1. Контрольные работы/рефераты (в пункте подраздела указываются примерные темы контрольных работ и рефератов и даются необходимые рекомендации по их выполнению.)**

#### **Примерные темы рефератов**

1. Взаимодействие социально-экономических и организационно-технологических факторов управления.
2. Власть, партнерство и эффективность менеджмента
3. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере туризма.
4. Дифференциация и интеграция в системе менеджмента
5. Инновационный и креативный потенциал менеджмента.
6. Использование в управлении методов психологии.
7. История зарождения профессионального менеджмента.
8. Концепция антикризисного управления организацией.
9. Кризисы и цикличность в развитии организации.
10. Лидерство и стиль управления.
11. Методология и организация нововведений в менеджменте.
12. Механизм, система и технология управления качеством туристских услуг.
13. Модель современного менеджера.
14. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы туризма.

15. Особенности российского менеджмента.
16. Оценка и измерение эффективности менеджмента в туризме.
17. Роль информации в менеджменте организации.
18. Сравнительный анализ американского и западноевропейского менеджмента.
19. Сравнительный анализ американского и японского менеджмента.
20. Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента
21. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы туризма.
22. Типы вознаграждения и их влияние на мотивационное поведение человека.
23. Управление проектами в условиях современного менеджмента.
24. Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие.
25. Формирование и развитие этики менеджмента в туризме.

#### Рекомендации к подготовке рефератов

Тема рефератов определяется программой курса и индивидуально преподавателем и студентом. Он должен раскрыть обозначенную проблему на основе проработки литературных источников и материалов периодической печати, а также материалов Интернет.

В начале реферата обозначается цель работы и проводится ее план. В конце прилагается список использованных источников с указанием страницы для статьи – для страницы издания. В тексте необходимы ссылки на источники. Содержание реферата представляется на практической работе с последующим обсуждением. Реферат должен быть выполнен аккуратно, ярким литературным языком, напечатан, с выполнением требований к их оформлению. Подготовка реферата преследует целью выявление возможностей студента работать самостоятельно, анализировать и обобщать использованный материал.

#### **Контрольные работы выполняются в виде тестирования и выполнения заданий по контурным картам**

Контрольная работа выполняется в виде ответов на тесты. Тестовые вопросы имеют несколько вариантов ответов, из которых необходимо выбрать один или нескольких правильных ответов из общего числа предложенных. При написании контрольной работы необходимо внимательно прочитать задание,

продумать ответ.

#### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. *Фонд оценочных средств*)

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Менеджмент туризма : учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014.	1-4	8	10	
2	Гостиничный менеджмент : учебное пособие / коллектив авторов ; под ред. А.А. Федулина. – М. : Кнорус, 2016	1-4	8	10	1
3	Ключников, А.В. Менеджмент туризма : учебник / А.В. Ключников ; Российская международная академия туризма. - Москва : , 2009. - 228 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9718-0372-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=258142">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=258142</a> (14.12.2019).	1-4	8	ЭБС	
4	Пироженко, Н.Т. Риск-менеджмент в туризме : учебное пособие / Н.Т. Пироженко. - Москва : Креативная экономика, 2012. - 192 с. - ISBN 978-5-91292-103-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137713">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137713</a> (14.12.2019).	1-4	8	ЭБС	

## 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. - Санкт-Петербург. : Питер, 2008	1-4	8	50	
2	Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. М. : КноРус, 2008	1-4	8	6	
3	Скобкин С.С. Менеджмент в туризме [Текст] : учебное пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2009	1-4	8	15	
4	Государственное и муниципальное управление в сфере туризма : учебник / коллектив авторов; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014	1-4	8	10	
5	Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма [Текст] : учебник / Н. И. Кабушкин. - 6-е изд., стереотип. - Мн. : Новое знание, 2006	1-4	8	20	
6	Кротова Н.В. Управление персоналом [Текст] : учебник / Н. В. Кротова, Е. В. Клеппер. - М. : Финансы и статистика, 2005	1-4	8	4	
7	Планирование на предприятии туризма [Текст] : учебник / Е. И. Богданов, О. Н. Кострюкова, В. П. Орловская, П. М. Фенин. - СПб. : Бизнес-пресса, 2005	1-4	8	5	
8	Левочкина, Н.А. Менеджмент туризма: Введение в дисциплину : учебно-методическое пособие / Н.А. Левочкина. - Москва : Директ-Медиа, 2013. - 95 с. - ISBN 978-5-4458-2197-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=134538">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=134538</a> (14.12.2019).	1-4	8	ЭБС	
9	Известия Юго-Западного государственного университета. Серия Экономика. Социология. Менеджмент [Текст] : научный рецензируемый журнал / учредитель : ФГБОУ ВПО «Юго-Западный государственный университет». – 2011 - . – Курск, 2016 - . –	1-4	8	1	

	Ежекварт. – ISSN 2223-1552.				
10	Артеменко, О. Н. Теоретические аспекты брендинга в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] / О. Н. Артеменко, К. С. Глобов. – Казань : Познание, 2011. – 80 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=257760">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=257760</a> (дата обращения: 15.11.2019).	1-4	8	ЭБС	
11	Вестник Национальной академии туризма [Текст] : научный журнал / учредитель : некоммерческое партнерство «Национальная академия туризма»; изд. : «Балтийская академия туризма и предпринимательства». – 2006 - . – Санкт-Петербург, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 2073-0624.	1-4	8	1	
12	Горленко, О. А. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебник для академического бакалавриата / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 249 с. – Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/book/17BDA5D1-C599-4D1D-B8D0-063670E9B124">https://www.biblio-online.ru/book/17BDA5D1-C599-4D1D-B8D0-063670E9B124</a> (дата обращения: 20.04.2019).	1-4	8	ЭБС	
13	Туризм: право и экономика [Текст] : федеральный научно-практический журнал / учредитель : Издательская группа «Юрист». – 2003 - . – Москва, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 1813-1212.	1-4	8	1	
14	Туристический бизнес [Текст] : туристический бизнес для профессионалов / учредитель : ООО «Турбизнес»; изд. : ООО ИД «Турбизнес». – 1997 - . – Москва, 2016 - . – Ежемес.	1-4	8	1	

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 15.11.2019).
2. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. –



Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 15.11.2019).

3. **Znanium.com** [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://znanium.com> (дата обращения: 15.11.2019).
4. **Polpred.com** **Обзор СМИ** [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 15.11.2019).
5. **КиберЛенинка** [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).
6. **Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина** [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).
7. **Университетская библиотека ONLINE** [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 15.11.2019).
8. **Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина** [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 - ]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).
9. **Юрайт** [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2019).

#### 5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. **EcoUniver** [Электронный ресурс] : экономический портал. – Режим доступа: [www.ecouniver.com](http://www.ecouniver.com), свободный (дата обращения: 15.11.2019).
2. **Экономика и управление на предприятиях** [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).
3. **Электронная библиотека экономической и деловой литературы** [Электронный ресурс] : портал // **AUP.Ru**. Административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/library>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Стандартно оборудованные лекционные аудитории

Аудитории, оборудованные мультимедийными проекторами, системными блоками, интерактивная доска используемые в учебном процессе.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: стандартное оборудование для учебной аудитории.

6.3. Требования к специализированному оборудованию:

Специализированное оборудование не требуется.

## 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Во время лекции студенты должны внимательно слушать преподавателя, не отвлекаться. Во время чтения лекции преподавателем студенты составляют конспект: кратко, схематично, последовательно фиксируют основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечают важные мысли, выделять ключевые слова, термины. При работе с лекцией необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям.
Практические занятия	При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.
Контрольная работа (тестирование)	Изучение материалов основной и дополнительной литературы по темам тестирования. Изучение справочных изданий, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Проработка конспекта лекций по соответствующей тематике.
Реферат	При работе над рефератом необходимо формулировать тему; подобрать и изучить основных источников по теме; составить библиографию; обработать и систематизировать информацию; разработать план; подготовить реферат. Содержание реферата должно отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо изучить вопросы или задания, предложенные преподавателем. При подготовке необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных практических работ, материалы подготовленных рефератов.
---------------------	---

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

При изучении данной дисциплины студенты работают с программой Microsoft PowerPoint для создания электронных рефератов-презентаций.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии):

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузеризображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC media player	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемое ПО

11. Иные сведения

## Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине

### *Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости*

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименован ие оценочного средства
1.	Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления туристским предприятием. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента.	ОК-3, ПК-4, ПК-8	Зачет
2.	Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия. Факторы макросреды для туристского предприятий. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия предприятия туристского комплекса. Дерево целей организации туристского комплекса. Организация управления туристским комплексом.		
3.	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 структуры туристского предприятия. 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.		
4.	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. Понятие персонала туристского предприятия.		

	<p>Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики. Суть процесса подбора персонала. Специфика оценки персонала и ее основные цели. Средства отбора и оценки претендентов. Адаптация и ее разновидности. Сущность профессионального развития персонала. Конфликты.</p>		
--	---	--	--

## ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
<b>ОК-3</b>	<p>способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности</p>	<b>знать</b>	
		<b>1</b> функции и этапы менеджмента	<b>ОК3 31</b>
		<b>2</b> организационную структуру управления туристского предприятия	<b>ОК3 32</b>
		<b>3</b> внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма	<b>ОК3 33</b>
		<b>4</b> факторы внешней среды, влияющие на предприятие туризма	<b>ОК3 34</b>
		<b>5</b> типы туристов и туристское предложение	<b>ОК3 35</b>
		<b>6</b> особенности туризма как объекта управления	<b>ОК3 36</b>
		<b>7</b> методы управления в менеджменте	<b>ОК3 37</b>
		<b>8</b> значение менеджеров в организации	<b>ОК3 38</b>
		<b>9</b> квалификационные требования к менеджерам предприятий индустрии туризма	<b>ОК3 38</b>
		<b>10</b> подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом	<b>ОК3 39</b>
		<b>11</b> концепцию жизненного цикла продукта	<b>ОК3 310</b>
		<b>12</b> понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения	<b>ОК3 311</b>
		<b>уметь</b>	
		<b>1</b> характеризовать функции и этапы менеджмента	<b>ОК3 У1</b>
		<b>2</b> характеризовать организационную структуру туристского предприятия	<b>ОК3 У2</b>
		<b>3</b> описывать внешнюю и внутреннюю среду туристского предприятия	<b>ОК3 У3</b>
		<b>4</b> анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на туристское предприятие	<b>ОК3 У4</b>
		<b>5</b> оценивать эффективность деятельности	<b>ОК3 У5</b>

		туристского предприятия	
		<b>6</b> применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме	<b>ОК3 У6</b>
		<b>7</b> описывать методы управления в менеджменте	<b>ОК3 У7</b>
		<b>8</b> анализировать квалификационные требования к менеджерам туристских организаций	<b>ОК3 У8</b>
		<b>9</b> уметь определять значение менеджеров для организации	<b>ОК3 У9</b>
		<b>10</b> описывать типы туристов, туристское предложение	<b>ОК3 У10</b>
		<b>11</b> подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом	<b>ОК3 У11</b>
		<b>12</b> описывать концепцию жизненного цикла продукта	<b>ОК3 У12</b>
		<b>13</b> описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска	<b>ОК3 У13</b>
		<b>владеть</b>	
		<b>1</b> навыками сравнения видов предпринимательских рисков, анализа факторов возникновения предпринимательского риска	<b>ОК3 В1</b>
		<b>2</b> навыками разработки системы стимулирования и контроля профессиональной деятельности в туристской индустрии	<b>ОК3 В2</b>
		<b>3</b> навыками разработки организационной структуры предприятия туризма	<b>ОК5 В3</b>
		<b>4</b> навыками анализа воздействие факторов внешней и внутренней среды на туристское предприятие	<b>ОК3 В4</b>
		<b>5</b> навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме	<b>ОК3 В5</b>
		<b>6</b> основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации и ее социальной системы	<b>ОК3 В6</b>
		<b>7</b> навыками характеристики роли менеджера в организации	<b>ОК3 В7</b>
		<b>8</b> навыками составления квалификационных требований к менеджерам туристских предприятий	<b>ОК3 В8</b>
		<b>9</b> навыками характеристики методов управления в менеджменте	<b>ОК3 В9</b>
		<b>10</b> навыками характеристики типов туристов, навыками описания туристского предложения	<b>ОК3 В10</b>

		<b>11</b> навыками характеристики подходов к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом	<b>ОК3 В11</b>
		<b>12</b> навыками характеристики жизненного цикла продукта	<b>ОК3 В12</b>
<b>ПК 4</b>	способность применять на практике базовые и теоретические знания по рекреационной географии и туризму, объектах природного и культурного наследия, анализировать туристско-рекреационные потребности, а также рекреационную и туристскую активность населения, виды рекреационной и туристской деятельности, особенности развития туристской инфраструктуры, своеобразии территориальных рекреационных систем России и мира и процессы глобализации в мировом туризме	<b>знать</b>	
		<b>1</b> понятийно-терминологический аппарат науки	<b>ПК4 З1</b>
		<b>2</b> основные концепции и теории изучаемой дисциплины	<b>ПК4 З2</b>
		<b>3</b> составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию туристских организаций	<b>ПК4 З3</b>
		<b>4</b> особенности и состав туристского продукта и его составных элементов	<b>ПК4 З4</b>
		<b>5</b> особенности индустрии туризма и структура управления индустрии туризма	<b>ПК4 З5</b>
		<b>6</b> функции менеджмента	<b>ПК4 З6</b>
		<b>7</b> системы менеджмента в разных странах мира	<b>ПК4 З7</b>
		<b>8</b> понятие и признаки организации	<b>ПК4 З8</b>
		<b>9</b> цели и требования к целям туристского предприятия	<b>ПК4 З9</b>
		<b>10</b> содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии	<b>ПК4 З10</b>
		<b>11</b> виды планов, методы их разработки и способы планирования	<b>ПК4 З11</b>
		<b>12</b> модель современного менеджера	<b>ПК4 З12</b>
		<b>уметь</b>	
		<b>1</b> уметь применять понятийно-терминологический аппарат науки	<b>ПК4 У1</b>
		<b>2</b> характеризовать основные концепции и теории дисциплины	<b>ПК4 У2</b>
		<b>3</b> анализировать подходы к управлению туристской индустрией	<b>ПК4 У3</b>
		<b>4</b> анализировать систему менеджмента в разных странах мира	<b>ПК4 У4</b>
		<b>5</b> описывать признаки организации	<b>ПК4 У5</b>
		<b>6</b> анализировать особенности турпродукту	<b>ОК7 У6</b>
<b>7</b> описывать подходы к классификации туристских предприятий	<b>ПК4 У7</b>		
<b>8</b> описывать цели и требования к целям туристского предприятия	<b>ПК4 У8</b>		
<b>9</b> описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии	<b>ПК4 У9</b>		
<b>10</b> описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования	<b>ПК4 У10</b>		

		<b>11</b> описывать модель современного менеджера	<b>ПК4 У11</b>
		<b>владеть</b>	
		<b>1</b> навыками применения понятийно-терминологического аппарата науки	<b>ПК4 В1</b>
		<b>2</b> навыками характеристики основных концепции и теорий науки	<b>ПК4 В2</b>
		<b>3</b> навыками построения структуры управления туристской индустрией	<b>ПК4 В3</b>
		<b>4</b> навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира	<b>ПК4 В4</b>
		<b>5</b> навыками характеристики признаков предприятия	<b>ПК4 В5</b>
		<b>6</b> навыками характеристики особенностей и структуры туристского продукта	<b>ПК4 В6</b>
		<b>7</b> навыками классификации туристских предприятий	<b>ПК4 В7</b>
		<b>8</b> навыками характеристики целей и требований к целям туристского предприятия	<b>ПК4 В8</b>
		<b>9</b> навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии	<b>ПК4 В9</b>
		<b>10</b> навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования	<b>ПК4 В10</b>
		<b>11</b> характеризовать качества, присущие современному менеджеру	<b>ПК4 В11</b>
<b>ПК-8</b>	Способность использовать теоретические знания на практике	<b>знать</b>	
		<b>1</b> понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»	<b>ПК8 31</b>
		<b>2</b> методы стимулирования персонала туристского предприятия	<b>ПК8 32</b>
		<b>3</b> теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма	<b>ПК8 33</b>
		<b>4</b> понятие, функции и концепции управления персоналом туристского предприятия	<b>ПК8 34</b>
		<b>5</b> понятия и виды управленческих решений и подходы к принятию решений	<b>ПК8 35</b>
		<b>6</b> деятельность кадровой службы, адаптация персонала	<b>ПК8 36</b>
		<b>7</b> понятие формальной и неформальной организации	<b>ПК8 37</b>
		<b>8</b> процесс и методы принятия управленческих решений	<b>ПК8 38</b>
		<b>9</b> понятие и виды власти, баланс власти	<b>ПК8 39</b>
		<b>10</b> лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма	<b>ПК8 310</b>



		<b>11</b> содержание работы руководителя, стили управления	<b>ПК8 311</b>
		<b>12</b> понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния	<b>ПК8 312</b>
		<b>13</b> кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала	<b>ПК8313</b>
		<b>14</b> понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры	<b>ПК8314</b>
		<b>15</b> понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии	<b>ПК8 315</b>
		<b>16</b> понятие, виды и причины возникновения предпринимательского риска	<b>ПК8 316</b>
		<b>17</b> понятие, природу, функции и виды конфликтов на предприятии, причины возникновения стресса	<b>ПК8 317</b>
		<b>уметь</b>	
		<b>1</b> описывать понятия «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»	<b>ПК8 У1</b>
		<b>2</b> раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма	<b>ПК8У2</b>
		<b>3</b> разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия	<b>ПК8 У3</b>
		<b>4</b> описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы	<b>ПК8 У4</b>
		<b>5</b> характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения	<b>ПК8 У5</b>
		<b>6</b> описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на туристском предприятии, выявлять коммуникационные барьеры	<b>ПК8 У6</b>
		<b>7</b> описывать понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, анализировать способы организации контроля на предприятии	<b>ПК8 У7</b>
		<b>8</b> описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими	<b>ПК8 У8</b>
		<b>9</b> описывать процесс и методы принятия управленческих решений	<b>ПК8 У9</b>
		<b>10</b> описывать понятие и виды власти, баланс власти	<b>ПК8 У10</b>
		<b>11</b> описывать понятие « лидерство» и авторитет менеджера на предприятии туризма	<b>ПК8 У11</b>
		<b>12</b> раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы	<b>ПК8 У12</b>

		его формирования	
		<b>13</b> понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния	<b>ПК8 У13</b>
		<b>14</b> описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала	<b>ПК8 У14</b>
		<b>15</b> описывать способы подбора, расстановки и адаптации персонала	<b>ПК8 У15</b>
		<b>16</b> характеризовать виды и причины предпринимательского риска,	<b>ПК8 У16</b>
		<b>17</b> характеризовать причины возникновения конфликтов и стресса на предприятии туризма и гостеприимства	<b>ПК8 У17</b>
		<b>владеть</b>	
		<b>1</b> навыками характеристики теорий мотивации	<b>ПК8 В1</b>
		<b>2</b> навыками разработки методов стимулирования персонала туристского предприятия	<b>ПК8 В2</b>
		<b>3</b> навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений	<b>ПК8 В3</b>
		<b>4</b> навыками разработки должностных инструкций, положения о структурных подразделениях предприятия	<b>ПК8 В4</b>
		<b>5</b> навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и профессионального развития персонала	<b>ПК8 В5</b>
		<b>6</b> навыками характеристики и планирования системы контроля на предприятии туризма	<b>ПК8 В6</b>
		<b>7</b> обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии	<b>ПК8 В7</b>
		<b>8</b> навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта	<b>ПК8 В8</b>
		<b>9</b> навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на туристском предприятии, выявлять коммуникационные барьеры	<b>ПК8 В9</b>
		<b>10</b> навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии	<b>ПК8 В10</b>
		<b>11</b> навыками характеристики формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими	<b>ПК8 В11</b>
		<b>12</b> навыками характеристики процесса и методов принятия управленческих решений	<b>ПК8 В12</b>
		<b>13</b> навыками характеристики понятия и	<b>ПК8 В13</b>

		видов власти, баланс власти	
		<b>14</b> навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на предприятии туризма	<b>ПК8 В14</b>
		<b>15</b> навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления	<b>ПК8 В15</b>
		<b>16</b> навыками характеристики понятия «личное влияние», видов и способов личного влияния на подчиненных	<b>ПК8 В16</b>
		<b>17</b> навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала	<b>ПК8 В17</b>
		<b>18</b> навыками характеристики методов снижения предпринимательских рисков	<b>ПК8 В18</b>
		<b>19</b> навыками характеристики методов преодоления конфликтов и снижения стресса	<b>ПК8 В19</b>

### КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
<b>1</b>	Проанализируйте сущность и содержание понятия «менеджмент», раскройте содержание данного понятия. Опишите виды и функции менеджмента.	ОК331, ОК3У1, ПК431, ПК436, ПК4У1, ПК4В1
<b>2</b>	Раскройте роль менеджеров в организации. Проанализируйте требования к профессиональной компетенции менеджеров. Составьте список квалификационных требований для менеджеров туристской организации.	ОК338, ОК339, ОК3У8, ОК3У9, ОК3В7, ОК3В8
<b>3</b>	Раскройте понятие, классифицируйте и охарактеризуйте методы управления в менеджменте.	ОК337, ОК3У7, ОК3В9
<b>4</b>	Проведите сравнительный анализ американской, западноевропейской и японской системы менеджмента. Охарактеризуйте систему менеджмента, свойственную российским предприятиям.	ПК437, ПК4У4, ПК4В4
<b>5</b>	Раскройте понятие и охарактеризуйте признаки организации как объекта управления. Проанализируйте особенности индустрии туризма как объекта управления	ОК336, ПК435, ПК4У3, ПК4У5, ПК4В6
<b>6</b>	Дайте характеристику особенностей турпродукта, раскройте его структуру	ПК434, ПК4У6, ПК4В6
<b>7</b>	Охарактеризуйте подходы к классификации туристских организаций. Выделите классификационные признаки	ПК433, ПК4У7,

	и классификационные группы.	ПК4В7
8	Дайте характеристику типов туристов. Раскройте и проанализируйте понятие «туристское предложение».	ОК335, ОК3У10, ОК3В10
9	Охарактеризуйте классификацию целей туристского предприятия. Раскройте требования к целям	ПК438, ПК4У8, ПК4В8
10	Проанализируйте организацию управления туристским комплексом за рубежом и в России	ОК3310, ОК3У11, ОК3В11
11	Дайте характеристику концепции жизненного цикла организации. Рассмотрите концепцию применительно к конкретному предприятию сферы туризма.	ОК3311, ОК3У12, ОК3В12
12	Раскройте понятие организационной структуры управления, ее основные элементы. Охарактеризуйте факторы, влияющие на конкретную структуру управления.	ОК332, ОК3У2, ОК3В3
13	Дайте характеристику иерархических организационных структур управления.	ОК332, ОК3У2, ОК3В3
14	Дайте характеристику органических организационных структур управления.	ОК332, ОК3У2, ОК3В3
15	Охарактеризуйте формальную и неформальную организации, раскройте особенности управление ими.	ПК837, ПК8У8, ПК8В11
16	Охарактеризуйте содержание, виды и принципы планирования.	ПК439, ПК4У9, ПК4В9
17	Дайте характеристику процесса планирования и видов планов.	ПК439, ПК4У9, ПК4В9
18	Охарактеризуйте методы разработки планов.	ПК4310, ПК4У10, ПК4В10
19	Раскройте и дайте характеристику способам планирования.	ПК4310, ПК4У10, ПК4В10
20	Дайте сравнительную характеристику стратегического и текущего планирования.	ПК4310, ПК4У10, ПК4В10
21	Охарактеризуйте понятие управленческого решения и его особенности. Опишите подходы к принятию решения.	ПК835, ПК8У5, ПК8В3
22	Дайте характеристику видов управленческих решений.	ПК835, ПК8У5, ПК8В3
23	Охарактеризуйте процесс и методы принятия управленческих решений.	ОК3У5, ПК838, ПК8У9, ПК8В12
24	Опишите, что понимают под внешней средой туристского бизнеса. Дайте характеристику факторов внешней среды туристского предприятия.	ОК333, ОК334, ОК3У3, ОК3У4, ОК3В4
25	Охарактеризуйте внутреннюю среду туристского бизнеса. Проанализируйте факторы внутренней среды.	ОК333, ОК3У3, ОК3У4, ОК3В4
26	Охарактеризуйте модель современного менеджера. Раскройте черты, присущие современному менеджеру в индустрии туризма.	ПК4311, ПК4У11, ПК4В11
27	Раскройте понятие «власть», охарактеризуйте основы	ПК839, ПК8У10,

	власти, баланс власти. Сравните виды власти руководителя предприятия.	ПК8В13
<b>28</b>	Дайте характеристику личному влиянию, опишите виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.	ПК8312, ПК8У13, ПК8В16
<b>29</b>	Раскройте содержание понятий «лидерство» и «авторитет менеджера». Опишите виды лидеров.	ПК8310, ПК8У11, ПК8В14
<b>30</b>	Проанализируйте содержание работы руководителя. Опишите понятие стиля руководства, охарактеризуйте факторы его формирования и развития.	ПК8311, ПК8У12, ПК8В15
<b>31</b>	Дайте характеристику «одномерных» стилей управления.	ПК8311, ПК8У12, ПК8В15
<b>32</b>	Охарактеризуйте «многомерные» стили управления на предприятии.	ПК8311, ПК8У12, ПК8В15
<b>33</b>	Раскройте смысл понятия «мотивация». Опишите, что понимают под потребностью, вознаграждением, охарактеризуйте их виды.	ПК831, ПК8У1, ПК8В1
<b>34</b>	Раскройте содержание первоначальных концепций мотивации, сравните эти концепции.	ПК833, ПК8У2, ПК8В1
<b>35</b>	Охарактеризуйте содержательные теории мотивации. Сравните их между собой.	ПК833, ПК8У2, ПК8В1
<b>36</b>	Проанализируйте процессуальные теории мотивации.	ПК833, ПК8У2, ПК8В1
<b>37</b>	Охарактеризуйте систему мотивации труда туристского предприятия. Предложите методы стимулирования персонала туристского предприятия.	ПК833, ПК8У2, ПК8В2
<b>38</b>	Раскройте понятие, функции и концепция управления персоналом. Охарактеризуйте функции кадровой службы. Раскройте содержание должностных инструкций и положений о структурных подразделениях.	ПК834, ПК8У3, ПК8В4, ПК836, ПК8У4,
<b>39</b>	Раскройте подходы к разработке кадровой политики. Охарактеризуйте деятельность туристского предприятия, направленную на профессиональное развитие персонала.	ПК8313, ПК8У14, ПК8В5
<b>40</b>	Опишите способы подбора персонала. Раскройте способы оценки и приема на работу сотрудников.	ПК8313, ПК8У15, ПК8В17
<b>41</b>	Опишите подходы к расстановке персонала. Охарактеризуйте способы адаптации работника.	ПК836, ПК8У5, ПК8В17
<b>42</b>	Раскройте понятие, значение и классификация коммуникаций. Охарактеризуйте виды коммуникаций туристского предприятия.	ПК8314, ПК8У6, ПК8В9
<b>43</b>	Проанализируйте способы коммуникации и коммуникационные барьеры на предприятии.	ПК8314, ПК8У6, ПК8В9
<b>44</b>	Опишите понятия контроль и контроллинг на предприятиях сферы туризма. Перечислите элементы системы контроля туристского предприятия.	ПК8315, ПК8У7, ПК8В6
<b>45</b>	Раскройте понятие риска, его основные элементы. Дайте характеристику риск-менеджмента.	ПК8316, ПК8У16,

		ПК8В18
46	Классификация рисков. Понятие и виды предпринимательского риска в индустрии туризма и гостеприимства.	ПК8316, ПК8У16, ПК8В18
47	Охарактеризуйте основные причины предпринимательских рисков в индустрии туризма и гостеприимства. Проанализируйте факторы, влияющие на уровень предпринимательского риска.	ПК8316, ПК8У16, ПК8В18
48	Опишите основные методы снижения экономического риска на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства и их характеристика.	ПК8316, ПК8У16, ПК8В18
49	Перечислите и охарактеризуйте этапы процесса управления риском.	ПК8316, ПК8У16, ПК8В18
50	Проанализируйте природу и функции конфликта.	ПК8317, ПК8У17, ПК8В19
51	Опишите конфликты с туристами, раскройте причины возникновения, методы преодоления.	ПК8317, ПК8У17, ПК8В19
52	Охарактеризуйте конфликты между туроператором и его деловыми партнерами (поставщиками) и агентами.	ПК8317, ПК8У17, ПК8В19
53	Опишите суть конфликтов в организации и управление ими. Раскройте процесс развития конфликта.	ПК8317, ПК8У17, ПК8В19
54	Опишите природу и причины стресса. Раскройте способы снижения стресса на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.	ПК8317, ПК8У17, ПК8В19

## **ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)**

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.