

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 дисциплины
«Менеджмент в туристской индустрии»

Уровень основной профессиональной образовательной программы:
бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения: заочная

Сроки освоения ОПОП: 4 года 6 месяцев - нормативный

Факультет: естественно-географический

Кафедра: экономической и социальной географии и туризма

Рязань 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» 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 «Менеджмент в туристской индустрии» относится к дисциплинам базовой части блока Б.1 (Б.Б13).

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Сервисная деятельность в туризме;
- Маркетинг в туристской индустрии

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

- Технология продаж;
- Технология и организация гостиничных услуг.

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), общепрофессиональных (ОПК) 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-5	способность к самоорганизации и самообразованию	Пути самостоятельного изучения понятийно-терминологического аппарата 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 в результате самообразования 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	навыками самостоятельного применения в процессе самообразования 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
2	ОПК-3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	<p>функции и этапы менеджмента в организации процесса обслуживания потребителей и туристов; 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 в организации процесса обслуживания потребителей и туристов; 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 в организации процесса обслуживания потребителей и туристов, 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 характеристики типов туристов, навыками описания туристского предложения; навыками характеристики подходов к организации</p>

				управления туристским комплексом в России и за рубежом; навыками характеристики жизненного цикла продукта	
3	ПК-12	Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Особенности использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии, 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 качества и	использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; 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 качества 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;	навыками использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии, 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

			<p>контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии</p>	<p>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>коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на туристском предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами, контроля качества в 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 подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала</p>
--	--	--	--	---	---

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-5	способность к самоорганизации и самообразованию	<p>Знать пути самостоятельного изучения понятийно-терминологического аппарата 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 в результате самообразования 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,</p>	Лекции, Практическая работа. Работа с учебной и научной литературой, материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации.	Тест Собеседование и письменный отчет по практической работе, контрольная работа экзамен	<p style="text-align: center;">ПОРОГОВЫЙ</p> <p>Способен самостоятельно изучить 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 style="text-align: center;">ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>Способен в результате процесса самообразования, на научном уровне 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,</p>

		<p>виды, принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного менеджера;</p> <p>Владеть навыками самостоятельного применения в процессе самообразования 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>			<p>принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного менеджера; 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>
--	--	---	--	--	--

Общепрофессиональные компетенции:

КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Знать функции и этапы менеджмента в организации процесса обслуживания потребителей и туристов; организационную структуру управления туристского предприятия; внешнюю и внутреннюю среду	Лекции, Практическая работа. Работа с учебной и научной	Тест Собеседование и письменный отчет по практической работе,	ПОРОГОВЫЙ Способен теоретически характеризовать функции и этапы менеджмента в организации процесса обслуживания потребителей и туристов; организационную структуру управления

		<p>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 в организации процесса обслуживания потребителей и туристов; 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</p>	<p>литературой, материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации.</p>	<p>контрольная работа экзамен</p>	<p>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>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>Способен уверенно применить на практике функции и этапы менеджмента в организации процесса обслуживания потребителей и туристов; 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 предпринимательского риска; навыками</p>
--	--	---	---	-----------------------------------	--

		<p>возникновения предпринимательского риска</p> <p>Владеть навыками сравнения видов предпринимательских рисков в организации процесса обслуживания потребителей и туристов, 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 комплексом в России и за рубежом; навыками характеристики жизненного цикла продукта</p>			<p>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>
Профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				

ПК-12	Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	<p>Знать особенности использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии, 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 качества и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии;</p> <p>Уметь использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии, описывать понятия «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма; разрабатывать должностные</p>	Лекции, Практическая работа. Работа с учебной и научной литературой, материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации.	Тест Собеседование и письменный отчет по практической работе, контрольная работа экзамен	<p>ПОРОГОВЫЙ</p> <p>Способен подробно охарактеризовать особенности использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии, 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 качества и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>Может уверенно использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии, 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,</p>
-------	--	--	--	--	--

		<p>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 качества 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 способы подбора, расстановки и адаптации персонала;</p> <p>Владеть навыками использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии, навыками характеристики теорий мотивации; навыками разработки методов стимулирования персонала туристского предприятия; навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений; навыками</p>			<p>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 качества 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 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</p>
--	--	---	--	--	---

		<p>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 подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала</p>		<p>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 подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала</p>
--	--	---	--	---

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№ 6	часов
1	2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	20	20	
В том числе:			
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия (ПЗ)	12	12	
Лабораторные работы (ЛР)			
2. Самостоятельная работа студента	115	115	
В том числе	-	-	
<i>СРС в семестре:</i>	115	115	
Подготовка к письменному отчету-защите по практическим работам, контрольной работы	84	84	
Подготовка к индивидуальному собеседованию	27	27	
Подготовка к тестированию знаний фактического материала	4	4	
<i>СРС в период сессии</i>	9	9	
Вид промежуточной аттестации	зачет (З), экзамен	экзамен	экзамен
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	144	144
	зач. ед.	4	4

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
		3	4
6	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.

6	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.
6	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)			
			Л	ПР	СРС	всего
1	2	3	4	5	6	7
6	1	Теоретические основы менеджмента	2	2	24	28
	2	Управление туристским комплексом	2	2	22	26
	3	Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса	2	4	35	41
	4	Управление персоналом туристского предприятия	2	4	34	40
		ИТОГО за семестр		8	12	115
		ИТОГО с экзаменом (9 часов)	8	12	115	144

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	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
6	1.	Теоретические основы менеджмента	1. Подготовка к практической работе 1: работа с учебниками – 6 часов; работа с лекциями – 6 часов работа с базами данных – 6 часов 2. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы (3 часа) 3. Подготовка контрольной работы (3 часа)	24
	2.	Управление туристским комплексом	1. Подготовка к практической работе 2: работа с учебниками – 5 часов; работа с лекциями – 5 часов работа с базами данных – 5 часов 2. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы (4 часа) 3. Подготовка контрольной работы (3 часа)	22
	3.	Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса	1. Подготовка к практической работе 3: работа с учебниками – 8 часов; работа с лекциями – 8 часов работа с базами данных – 8 часов 2. Подготовка к практической работе 4: работа с учебниками – 3 часов; работа с лекциями – 3 часов работа с базами данных – 3 часов 3. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы (1 час) 3. Подготовка контрольной работы (1 час)	35

4.	Управление персоналом туристского предприятия	1. Подготовка к практической работе 5: работа с учебниками – 8 часов; работа с лекциями – 8 часов работа с базами данных – 8 часов 2. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы (8 часа) 3. Подготовка к тестированию (4 часа)	36
ИТОГО в семестре:			117
ИТОГО			117

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

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.

Примерные вопросы для проведения тестирования

(Вопросы с выбором одного правильного ответа из общего числа предложенных)

1. Согласно канонам классического, американского, менеджмента, менеджеры, как правило...
 - а. не могут являться владельцами акций предприятия, которым управляют
 - б. являются владельцами своих предприятий
 - в. работают по найму
 - г. являются владельцами контрольного пакета акций предприятия, которым управляют
2. Новое научное направление в менеджменте, выделившееся по результатам Хотторнского эксперимента, основано на том положении, что...
 - а. человеческий фактор - основной элемент эффективности организации
 - б. работа по управлению - это определенная специальность
 - в. разработанные рабочие операции и хорошая заработная плата - залог повышения производительности труда
 - г. постоянное совершенствование технологических операций - залог эффективности организации
3. Первоначальное разделение управленческой деятельности на функции управления осуществлено...
 - а. Элтоном Мэйо б. Линдаллом Урвиком
 - в. Робертом Оуэном г. Анри Файолем
4. Годом признания менеджмента как науки считается...
 - а. 1911 г. б. 1903 г. в. 1885 г. г. 1893 г
5. С точки зрения теории и практики менеджмента организации по организационно-правовым формам делятся на юридические лица и...
 - а. унитарные предприятия
 - б. физические лица
 - б. общественные организации
 - в. предприниматели без образования юридического лица
6. Логическая цепочка «вход - воздействие - выход - обратная связь - вход...» является отражением сути _____ подхода к управлению.
 - а. административного б. ситуационного
 - в. системного г. синергетического
7. К основным видам методов управления не относятся _____ методы.
 - а. административные б. экономические

- в. неэкономические г. социально-психологические
8. Основной причиной формирования ситуационного менеджмента стало(-а)
...
а. необходимость рационализации управления в крупных хозяйствующих субъектах
б. необходимость появления гибких, адаптирующихся к конкретным условиям потребностям,
принципов менеджмента
в. резкое увеличение конкуренции на рынках производителей и потребителей продукции и услуг
г. бурное развитие научно-технического прогресса в странах Европы и Америки 4
9. Менеджмент в организации призван увязывать в единый непротиворечивый процесс удовлетворение потребностей клиента и ...
а. ожиданий работников б. целей работников
в. целей организации г. целей руководства
10. В теории менеджмента планирование, организация, контроль представляют собой _____ менеджмента.
а. функции б. школы
в. категории г. принципы
11. Согласно теории менеджмента организацию как открытую систему характеризуют...(несколько вариантов ответа)
а. способность адаптировать методы ведения бизнеса к изменяющимся условиям внешнего окружения
б. обмен ресурсами с внешней средой
в. сильное лидерство
г. правильный подбор персонала
12. Разновидностью текущего плана деятельности организации является...
а. план-проект б. годовой план
в. стратегический план г. инвестиционный план
13. Управленческая деятельность, заключающаяся в определении миссии и целей организации, называется термином...
а. «диагностика проблемы» б. «планирование»
в. «регулирование и координация» г. «инструктаж»
14. С точки зрения менеджмента декан в институте при условии наличия проректора по учебной работе находится...
а. в производственном подразделении б. на низшем уровне управления
в. на среднем уровне управления г. на высшем уровне управления
15. Функция менеджмента, имеющая целью сформировать управляющую и

управляемую подсистемы, установить рациональные связи между ними, называется...

- а. «организация» б. «проектирование»
- в. «планирование» г. «контроль»

16. Горизонтальные связи в структуре управления организацией являются одноуровневыми и носят характер...

- а. согласования б. доверия в. кооперации
- г. взаимного подчинения

17. Теории мотивации в менеджменте основываются на использовании понятия о ...

- а. полномочиях б. делегировании полномочий
- в. ответственности г. потребностях

18. Теории содержания мотивации объясняют ...

- а. путь достижения цели
- б. как человек делает свой выбор в той или иной ситуации
- в. возможность для человека более широкого взаимодействия с другими
- г. что инициирует деятельность человека изнутри

19. Контроль как функция управления предполагает... (несколько вариантов ответа)

- а. оценку и анализ эффективности результатов работы организации
- б. стимулирование труда работников
- в. формирование рациональных информационных потоков
- г. корректировку решений

20. Проблема эффективности управленческих решений в менеджменте является составной частью проблемы использования управленческого ...

- а. времени б. персонала
- в. потенциала г. труда

21. В теории менеджмента внутренними каналами информации в организации не являются...

- а. глобальные информационные сети
- б. приказы, распоряжения, дирекции
- в. неформальные коммуникации
- г. информация между подразделениями организации

22. На практике под термином «лидерство» чаще всего подразумевают _____ лидерство.

- а. деструктивное б. конструктивное
- в. неформальное г. формальное

23. Согласно теории менеджмента руководитель, придерживающийся авторитарного стиля управления, использует власть, основанную на...

(несколько вариантов ответа)

- а. принуждении б. компромиссе
- в. убеждении г. вознаграждении

24. План работы менеджера на следующий рабочий день с точки зрения теории менеджмента рекомендуется составлять ...

- а. в обеденный перерыв б. в конце рабочего дня
- в. в первой половине рабочего дня
- г. в любое свободное время в течение рабочего дня

25. Под самоменеджментом традиционно понимаются (ется) ...

- а. построение деловой карьеры
- б. проектирование рабочего времени
- в. усилия менеджера по совершенствованию своей деятельности
- г. фейсбилдинг

26. Менеджмент в организации призван увязывать в единый непротиворечивый процесс удовлетворение потребностей клиента и ...

- а. ожиданий работников б. целей работников
- в. целей организации г. целей руководства

27. К функциям корпоративной культуры в менеджменте относят... (несколько вариантов ответа)

- а. правильное распределение вознаграждений
- б. формирование благоприятного психологического климата в организации
- в. создание благоприятного имиджа компании
- г. духовное развитие персонала организации

28. С точки зрения теории менеджмента основной целью кадровой службы в организации на этапе становления является...

- а. объективная оценка результатов деятельности каждого работника
- б. осуществление прав и гарантий социальной защиты для каждого работника
- в. формирование кадрового состава, разработка системы принципов кадровой работы
- г. обучение руководителей, специалистов, рабочих

29. _____ менеджмент предусматривает разработку и реализацию философии организации, ее предпринимательской политики, определение конкурентной ниши.

- а. стратегический б. нормативный
- в. оперативный г. функциональный

30. План целенаправленного изменения или создания новой технической или социально-экономической системы в инновационном менеджменте называется термином ...

2	Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 442 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/438659 (дата обращения: 07.11.2019).	1-4	6	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, Андрей Эрнестович. Менеджмент в социально - культурном сервисе и туризме [Текст] : учебное пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. : Питер, 2008. - 512 с. : ил. - (Учебное пособие). - Рек. УМО. - ISBN 978-5-469-01368-6 : 118-60.	1-4	6	50	-
2	Косолапов, Александр Борисович. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - 4-е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2008. - 200 с. - Рек. УМО. - ISBN 978-5-85971-993-8 : 84-00. - 100-00.	1-4	6	6	
3	Скобкин, Сергей Сергеевич. Менеджмент в туризме [Текст] : учебное пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2009. - 447 с. - Доп. УМО. - ISBN 978-5-9776-0020-0 : 136-00.	1-4	6	15	
4	Баумгартен, Леонид Владимирович. Стратегический менеджмент в туризме [Текст] : практикум / Л. В. Баумгартен. - М. : Аспект Пресс, 2006. - 176 с. - ISBN 5-7567-0425-6 : 105-00.	1-4	6	10	
5	Кабушкин, Н. И. Менеджмент туризма [Текст] : учебник / Н. И. Кабушкин. - 6-е изд., стер. - Минск : Новое знание, 2006. - 408 с. - ISBN 985-475-210-0 : 249-78.	1-4	6	20	

6	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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258142 (27.11.2019).	1-4	6	ЭБС	-
7	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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137713 (27.11.2019).	1-4	6	ЭБС	-
8	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	6	1	-
9	Известия Юго-Западного государственного университета. Серия Экономика. Социология. Менеджмент [Текст] : научный рецензируемый журнал / учредитель : ФГБОУ ВПО «Юго-Западный государственный университет». – 2011 - . – Курск, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 2223-1552.	1-4	6	1	-
10	Менеджмент в России и за рубежом [Текст] : [научный журнал] / [учредитель : ООО «Финпресс»]. – 1997 - . – Москва, 2017 - . – 6 раз в год. – ISSN 1028-5857.	1-4	6	1	-
11	Туризм: право и экономика [Текст] : федеральный научно-практический журнал / учредитель : Издательская группа «Юрист». – 2003 - . – Москва, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 1813-1212.	1-4	6	1	-
12	Туристический бизнес [Текст] : туристический бизнес для профессионалов / учредитель : ООО «Турбизнес»; изд. : ООО ИД «Турбизнес». – 1997 - . – Москва, 2016 - . – Ежемес.	1-4	6	1	-
13	Менеджмент туризма [Текст] : учебник / А. Д. Чудновский [и др.]. – Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. – Режим доступа:	1-4	6	ЭБС	-

https://www.book.ru/book/916528 (дата обращения: 15.11.2019).				
--	--	--	--	--

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 (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

1. EcoUniver [Электронный ресурс] : экономический портал. – Режим доступа: 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 для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук с дисководом, колонки.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук с установленными программами MS Office, Word, Excel, PowerPoint переносной экран, колонки.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ для ФГОС ВПО

8. 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.
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 экзамену	При подготовке к экзамену 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, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

1. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных и практических занятий.
2. Проверка заданий и рефератов посредством электронной почты.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса

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

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г
Офисное приложение Libre Office	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемая
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемая
PDF ридер Foxit Reader	свободно распространяемая
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	свободно распространяемая
Запись дисков Image Burn	свободно распространяемая
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемая

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)	Наименование оценочного средства
1.	Понятие и сущность менеджмента.	ОК-5, ОПК-3, ПК-12	экзамен
2.	Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия.		
3.	Организационная структура туристского предприятия.		
4.	Мотивация.		

**ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ**

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-5	способность к самоорганизации и самообразованию	знать	
		1 понятийно-терминологический аппарат науки и пути самостоятельного изучения понятийно-терминологического аппарата науки	ОК5 31
		2 основные концепции и теории изучаемой дисциплины	ОК5 32
		3 составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию туристских организаций	ОК5 33
		4 особенности и состав туристского продукта и его составных элементов	ОК5 34
		5 особенности индустрии туризма и структура управления индустрии туризма	ОК5 35
		6 функции менеджмента	ОК5 36
		7 системы менеджмента в разных странах мира	ОК5 37
		8 понятие и признаки организации	ОК5 38
		9 цели и требования к целям туристского предприятия	ОК5 38
		10 содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии	ОК5 39
11 виды планов, методы их разработки и способы планирования	ОК5 310		

		12 модель современного менеджера	OK5 311
		уметь	
		1 в результате самообразования уметь применять понятийно-терминологический аппарат науки	OK5 Y1
		2 характеризовать основные концепции и теории дисциплины	OK5 Y2
		3 анализировать подходы к управлению туристской индустрией	OK5 Y3
		4 анализировать систему менеджмента в разных странах мира	OK5 Y4
		5 описывать признаки организации	OK5 Y5
		6 анализировать особенности турпродукту	OK5 Y6
		7 описывать подходы к классификации туристских предприятий	OK5 Y7
		8 описывать цели и требования к целям туристского предприятия	OK5 Y8
		9 описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии	OK5 Y9
		10 описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования	OK5 Y10
		11 описывать модель современного менеджера	OK5 Y11
		владеть	
		1 навыками самостоятельного применения в процессе самообразования понятийно-терминологического аппарата науки	OK5 B1
		2 навыками характеристики основных концепции и теорий науки	OK5 B2
		3 навыками построения структуры управления туристской индустрией	OK5 B3
		4 навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира	OK5 B4
		5 навыками характеристики признаков предприятия	OK5 B5
		6 навыками характеристики особенностей и структуры туристского продукта	OK5 B6
		7 навыками классификации туристских предприятий	OK5 B7
		8 навыками характеристики целей и требований к целям туристского предприятия	OK5 B8
		9 навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии	OK5 B9
		10 навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования	OK5 B10
		11 характеризовать качества, присущие современному менеджеру	OK5 B11

ОПК 3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	знать	
		1 функции и этапы менеджмента в организации процесса обслуживания потребителей и туристов	ОПК3 31
		2 организационную структуру управления туристского предприятия	ОПК3 32
		3 внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма	ОПК3 33
		4 факторы внешней среды, влияющие на предприятие туризма	ОПК3 34
		5 типы туристов и туристское предложение	ОПК3 35
		6 особенности туризма как объекта управления	ОПК3 36
		7 методы управления в менеджменте	ОПК3 37
		8 значение менеджеров в организации	ОПК3 38
		9 квалификационные требования к менеджерам предприятий индустрии туризма	ОПК3 39
		10 подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом	ОПК3 310
		11 концепцию жизненного цикла продукта	ОПК3 311
		12 понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения	ОПК3 312
		уметь	
		1 характеризовать функции и этапы менеджмента в организации процесса обслуживания потребителей и туристов	ОПК3 У1
		2 характеризовать организационную структуру туристского предприятия	ОПК3 У2
		3 описывать внешнюю и внутреннюю среду туристского предприятия	ОПК3 У3
		4 анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на туристское предприятие	ОПК3 У4
		5 оценивать эффективность деятельности туристского предприятия	ОПК3 У5
		6 применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме	ОПК3 У6
		7 описывать методы управления в менеджменте	ОПК3 У7
8 анализировать квалификационные требования к менеджерам туристских организаций	ОПК3 У8		
9 уметь определять значение менеджеров для организации	ОПК3 У9		
10 описывать типы туристов, туристское предложение	ОПК3 У10		

		11 подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом	ОПК3 У11
		12 описывать концепцию жизненного цикла продукта	ОПК3 У12
		13 описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска	ОПК3 У14
		владеть	
		1 навыками сравнения видов предпринимательских рисков в организации процесса обслуживания потребителей и туристов	ОПК3 В1
		2 навыками разработки системы стимулирования и контроля профессиональной деятельности в туристской индустрии	ОПК3 В2
		3 навыками разработки организационной структуры предприятия туризма	ОПК3 В3
		4 навыками анализа воздействие факторов внешней и внутренней среды на туристское предприятие	ОПК3 В4
		5 навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме	ОПК3 В5
		6 основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации и ее социальной системы	ОПК3 В6
		7 навыками характеристики роли менеджера в организации	ОПК3 В7
		8 навыками составления квалификационных требований к менеджерам туристских предприятий	ОПК3 В8
		9 навыками характеристики методов управления в менеджменте	ОПК3 В9
		10 навыками характеристики типов туристов, навыками описания туристского предложения	ОПК3 В10
		11 навыками характеристики подходов к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом	ОПК3 В11
		12 навыками характеристики жизненного цикла продукта	ОПК3 В12
ПК-12	Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в	знать	
		1 Особенности использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии, понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»	ПК12 31
		2 методы стимулирования персонала	ПК12 32

туристской индустрии	туристского предприятия	
	3 теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма	ПК12 33
	4 понятие, функции и концепции управления персоналом туристского предприятия	ПК12 34
	5 понятия и виды управленческих решений и подходы к принятию решений	ПК12 35
	6 деятельность кадровой службы, адаптация персонала	ПК12 36
	7 понятие формальной и неформальной организации	ПК12 37
	8 процесс и методы принятия управленческих решений	ПК12 38
	9 понятие и виды власти, баланс власти	ПК12 39
	10 лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма	ПК12 310
	11 содержание работы руководителя, стили управления	ПК12 311
	12 понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния	ПК12 312
	13 кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала	ПК12 313
	14 понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры	ПК12 314
	15 понятие контроля качества и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии	ПК12 315
	16 понятие, виды и причины возникновения предпринимательского риска	ПК12 316
	17 понятие, природу, функции и виды конфликтов на предприятии, причины возникновения стресса	ПК12 317
	уметь	
	1 использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии, описывать понятия «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»	ПК12 У1
	2 раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма	ПК12 У2
	3 разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия	ПК12 У3
4 описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы	ПК12 У4	

		5 характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения	ПК12 У5
		6 описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на туристском предприятии, выявлять коммуникационные барьеры	ПК12 У6
		7 описывать понятие контроля качества и контроллинга на предприятиях туризма, анализировать способы организации контроля на предприятии	ПК12 У7
		8 описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими	ПК12 У8
		9 описывать процесс и методы принятия управленческих решений	ПК12 У9
		10 описывать понятие и виды власти, баланс власти	ПК12 У10
		11 описывать понятие « лидерство» и авторитет менеджера на предприятии туризма	ПК12 У11
		12 раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы его формирования	ПК12 У12
		13 понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния	ПК12 У13
		14 описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала	ПК12 У14
		15 описывать способы подбора, расстановки и адаптации персонала	ПК12 У15
		16 характеризовать виды и причины предпринимательского риска,	ПК12 У16
		17 характеризовать причины возникновения конфликтов и стресса на предприятии туризма и гостеприимства	ПК12 У17
		владеть	
		1 навыками использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии навыками характеристики теорий мотивации	ПК12 В1
		2 навыками разработки методов стимулирования персонала туристского предприятия	ПК12 В2
		3 навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений	ПК12 В3
		4 навыками разработки должностных инструкций, положения о структурных подразделениях предприятия	ПК12 В4
		5 навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и	ПК12 В5

		профессионального развития персонала	
		6 навыками характеристики и планирования системы контроля на предприятии туризма	ПК12 В6
		7 обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии	ПК12 В7
		8 навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта	ПК12 В8
		9 навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на туристском предприятии, выявлять коммуникационные барьеры	ПК12 В9
		10 навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии	ПК12 В10
		11 навыками характеристики формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими	ПК12 В11
		12 навыками характеристики процесса и методов принятия управленческих решений	ПК12 В12
		13 навыками характеристики понятия и видов власти, баланс власти	ПК12 В13
		14 навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на предприятии туризма	ПК12 В14
		15 навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления	ПК12 В15
		16 навыками характеристики понятия «личное влияние», видов и способов личного влияния на подчиненных	ПК12 В16
		17 навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала	ПК12 В17
		18 навыками характеристики методов снижения предпринимательских рисков	ПК12 В18
		19 навыками характеристики методов преодоления конфликтов и снижения стресса	ПК12 В19

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1	Проанализируйте сущность и содержание понятия «менеджмент», раскройте содержание данного понятия. Опишите виды и функции менеджмента.	ОК531, ОК536, ОК5У1, ОК5В1
2	Раскройте роль менеджеров в организации. Проанализируйте требования к профессиональной компетенции менеджеров. Составьте список квалификационных требований для менеджеров туристской организации.	ОПК338, ОПК339, ОПК3У8, ОПК3У9, ОПК3В7, ОПК3В8
3	Раскройте понятие, классифицируйте и охарактеризуйте методы управления в менеджменте.	ОПК337, ОПК3У7, ОПК3В9
4	Проведите сравнительный анализ американской, западноевропейской и японской системы менеджмента. Охарактеризуйте систему менеджмента, свойственную российским предприятиям.	ОК537, ОК5У4, ОК5В4
5	Раскройте понятие и охарактеризуйте признаки организации как объекта управления. Проанализируйте особенности индустрии туризма как объекта управления	ОК535, ОК5У3, ОК5У5, ОК5В6
6	Дайте характеристику особенностей турпродукта, раскройте его структуру	ОК534, ОК5У6, ОК5В6
7	Охарактеризуйте подходы к классификации туристских организаций. Выделите классификационные признаки и классификационные группы.	ОК533, ОК5У7, ОК5В7
8	Дайте характеристику типов туристов. Раскройте и проанализируйте понятие «туристское предложение».	ОПК335, ОПК3У10, ОПК3В10
9	Охарактеризуйте классификацию целей туристского предприятия. Раскройте требования к целям	ОК538, ОК5У8, ОК5В8
10	Проанализируйте организацию управления туристским комплексом за рубежом и в России	ОПК3310, ОПК3У11, ОПК3В11
11	Дайте характеристику концепции жизненного цикла организации. Рассмотрите концепцию применительно к конкретному предприятию сферы туризма.	ОПК3311, ОПК3У12, ОПК3В12
12	Раскройте понятие организационной структуры управления, ее основные элементы. Охарактеризуйте факторы, влияющие на конкретную структуру управления.	ОПК332, ОПК3У2, ОПК3В3
13	Дайте характеристику иерархических организационных структур управления.	ОПК332, ОПК3У2, ОПК3В3
14	Дайте характеристику органических организационных структур управления.	ОПК332, ОПК3У2, ОПК3В3

15	Охарактеризуйте формальную и неформальную организации, раскройте особенности управление ими.	ПК1237, ПК12У8, ПК12В11
16	Охарактеризуйте содержание, виды и принципы планирования.	ОК539, ОК5У9, ОК5В9
17	Дайте характеристику процесса планирования и видов планов.	ОК539, ОК5У9, ОК5В9
18	Охарактеризуйте методы разработки планов.	ОК5310, ОК5У10, ОК5В10
19	Раскройте и дайте характеристику способам планирования.	ОК5310, ОК5У10, ОК5В10
20	Дайте сравнительную характеристику стратегического и текущего планирования.	ОК5310, ОК5У10, ОК5В10
21	Охарактеризуйте понятие управленческого решения и его особенности. Опишите подходы к принятию решения.	ПК1235, ПК12У5, ПК12В3
22	Дайте характеристику видов управленческих решений.	ПК1235, ПК12У5, ПК12В3
23	Охарактеризуйте процесс и методы принятия управленческих решений.	ПК1238, ПК12У9, ПК12В12
24	Опишите, что понимают под внешней средой туристского бизнеса. Дайте характеристику факторов внешней среды туристского предприятия.	ОПК333, ОПК334, ОПК3У3, ОПК3У4, ОПК3В4
25	Охарактеризуйте внутреннюю среду туристского бизнеса. Проанализируйте факторы внутренней среды.	ОПК333, ОПК3У3, ОПК3У4, ОПК3В4
26	Охарактеризуйте модель современного менеджера. Раскройте черты, присущие современному менеджеру в индустрии туризма.	ОК5311, ОК5У11, ОК5В11
27	Раскройте понятие «власть», охарактеризуйте основы власти, баланс власти. Сравните виды власти руководителя предприятия.	ПК1239, ПК12У10, ПК12В13
28	Дайте характеристику личному влиянию, опишите виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.	ПК12312, ПК12У13, ПК12В16
29	Раскройте содержание понятий «лидерство» и «авторитет менеджера». Опишите виды лидеров.	ПК12310, ПК12У11, ПК12В14
30	Проанализируйте содержание работы руководителя. Опишите понятие стиля руководства, охарактеризуйте факторы его формирования и развития.	ПК12311, ПК12У12, ПК12В15
31	Дайте характеристику «одномерных» стилей управления.	ПК12311, ПК12У12, ПК12В15
32	Охарактеризуйте «многомерные» стили управления на предприятии.	ПК12311, ПК12У12, ПК12В15

33	Раскройте смысл понятия «мотивация». Опишите, что понимают под потребностью, вознаграждением, охарактеризуйте их виды.	ПК1231, ПК12У1, ПК12В1
34	Раскройте содержание первоначальных концепций мотивации, сравните эти концепции.	ПК1233, ПК12У2, ПК12В1
35	Охарактеризуйте содержательные теории мотивации. Сравните их между собой.	ПК1233, ПК12У2, ПК12В1
36	Проанализируйте процессуальные теории мотивации.	ПК1233, ПК12У2, ПК12В1
37	Охарактеризуйте систему мотивации труда туристского предприятия. Предложите методы стимулирования персонала туристского предприятия.	ПК1233, ПК12У2, ПК12В2
38	Раскройте понятие, функции и концепция управления персоналом. Охарактеризуйте функции кадровой службы. Раскройте содержание должностных инструкций и положений о структурных подразделениях.	ПК1234, ПК1236, ПК12У3, ПК12У4, ПК12В4
39	Раскройте подходы к разработке кадровой политики. Охарактеризуйте деятельность туристского предприятия, направленную на профессиональное развитие персонала.	ПК12313, ПК12У14, ПК12В5
40	Опишите способы подбора персонала. Раскройте способы оценки и приема на работу сотрудников.	ПК12313, ПК12У15, ПК12В17
41	Опишите подходы к расстановке персонала. Охарактеризуйте способы адаптации работника.	ПК1236, ПК12У5, ПВ12В17
42	Раскройте понятие, значение и классификация коммуникаций. Охарактеризуйте виды коммуникаций туристского предприятия.	ПК12314, ПК12У6, ПК12В9
43	Проанализируйте способы коммуникации и коммуникационные барьеры на предприятии.	ПК12314, ПК12У6, ПК12В9
44	Опишите понятия контроль и контроллинг на предприятиях сферы туризма. Перечислите элементы системы контроля туристского предприятия.	ПК12315, ПК12У7, ПК12В6
45	Раскройте понятие риска, его основные элементы. Дайте характеристику риск-менеджмента.	ПК12316, ПК12У16, ПК12В18
46	Классификация рисков. Понятие и виды предпринимательского риска в индустрии туризма и гостеприимства.	ПК12316, ПК12У16, ПК12В18
47	Охарактеризуйте основные причины предпринимательских рисков в индустрии туризма и гостеприимства. Проанализируйте факторы, влияющие на уровень предпринимательского риска.	ПК12316, ПК12У16, ПК12В18
48	Опишите основные методы снижения экономического риска на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства и их характеристика.	ПК12316, ПК12У16, ПК12В18
49	Перечислите и охарактеризуйте этапы процесса	ПК12316,

	управления риском.	ПК12У16, ПК12В18
50	Проанализируйте природу и функции конфликта.	ПК12З17, ПК12У17, ПК12В19
51	Опишите конфликты с туристами, раскройте причины возникновения, методы преодоления.	ПК12З17, ПК12У17, ПК12В19
52	Охарактеризуйте конфликты между туроператором и его деловыми партнерами (поставщиками) и агентами.	ПК12З17, ПК12У17, ПК12В19
53	Опишите суть конфликтов в организации и управление ими. Раскройте процесс развития конфликта.	ПК12З17, ПК12У17, ПК12В19
54	Опишите природу и причины стресса. Раскройте способы снижения стресса на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.	ПК12З17, ПК12У17, ПК12В19

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене оцениваются по пятибалльной шкале.

«Отлично» (5) – 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.

«Хорошо» (4) - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения

логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) - 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.