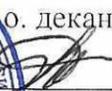


Министерство науки и высшего образования  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Карачаево-Черкесский государственный университет  
имени У.Д. Алиева»



УТВЕРЖДАЮ

о. декана ФПК и ППС

 М. Д. Батчаева

» 12 2025 г.

М.П.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ПРОГРАММЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

**«ТУРИЗМ (ТЕХНОЛОГИЯ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ)»**

*Программу составил(а): старший преподаватель Зеленская А. И.*

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент в сфере туризма» составлена соответствии с дополнительной профессиональной образовательной программой профессиональной переподготовки «Туризм (Технология и оказание экскурсионных услуг)», локальными актами КЧГУ от 08.06.2017 N 516 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - по направлению подготовки 43.03.02 Туризм".

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры ТОФК и туризма на 2025-2026 уч. Год «28» апрель 2025 г., протокол № 9

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Ф. Д. Джирикова

## Оглавление

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины в структуре дополнительной профессиональной образовательной программы профессиональной переподготовки «Туризм (Технология и оказание экскурсионных услуг)».....	4
<b>МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ «ТУРИЗМ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ».....</b>	<b>4</b>
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	5
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	6
6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы.....	7
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	9
7.2. <i>Перевод балльно-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.</i> .....	11
7.3. <i>Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины</i> .....	11
7.3.1. <i>Перечень вопросов для зачета/экзамена</i> .....	11
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса .....	14
8.2. Дополнительная литература: .....	14
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля) .....	14
9.1. Общесистемные требования .....	14
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	15
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения .....	15
9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	15
10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	16
11. Лист регистрации изменений .....	17

### 1. Наименование дисциплины (модуля)

**Целью** изучения дисциплины «Менеджмент в сфере туризма» является формирование у слушателей основополагающего представления о специфике и эффективном управлении предприятиями туристской индустрии различных форм; овладение знаниями экономического механизма менеджмента.

Для достижения цели ставятся **задачи**:

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

**В результате освоения дисциплины слушатель должен**

**Знать:** фундаментальные разделы менеджмента, необходимые для построения управленческой системы и принятия эффективных решений в профессиональной деятельности в туристской индустрии; основы анализа научных исследований в области туристской деятельности.

**Уметь:** применять теоретические знания при решении практических задач в туристской деятельности; анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию.

**Владеть:** навыками применения менеджмент-технологий в туристской индустрии, в том числе методами анализа рынка туристических услуг

### 2. Место дисциплины в структуре дополнительной профессиональной образовательной программы профессиональной переподготовки «Туризм (Технология и оказание экскурсионных услуг)»

<b>МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ «ТУРИЗМ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»</b>
<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
Учебная дисциплина «Менеджмент в сфере туризма» знакомит обучающихся с основами принципов и методов формирования каналов сбыта туристских продуктов, туристских услуг и услуг сферы гостеприимства, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
<b>Требования к результатам освоения.</b>
Дисциплина участвует в формировании компетенций <b>ОПК-3, ОПК-8, ПК-2</b>

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент в сфере туризма» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций
<b>ОПК-3</b>	Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	<b>ОПК-3.1</b> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства; <b>ОПК-3.2</b> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы туризма и гостеприимства;

		<b>ОПК-3.3</b> Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства
<b>ОПК-8</b>	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<b>ОПК.Б-8.1.</b> Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг. <b>ОПК. Б-8.2.</b> Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности
<b>ПК-2</b>	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.	<b>ПК. Б-2.1.</b> Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста <b>ПК.Б-2.2.</b> Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. <b>ПК.Б-2.3.</b> Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 52 академических часов

Объём дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	52
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) *</b> (всего)	
<b>Аудиторная работа (всего):</b>	28
в том числе:	
лекции	14
семинары, практические занятия	14
<b>Внеаудиторная работа:</b>	
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.	
консультация перед зачетом	-
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>	24
<b>Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)</b>	- зачет

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

## занятий

### 5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Раздел дисциплины	Всего в часах	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		
			Аудиторные уч. занятия		
			Лек	Пр/ сем.	СР
<b>Раздел 1. Особенности туризма как объекта управления</b>					
1	Туризм как многогранное явление современного мира. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории туризма. История развития менеджмента: предпосылки возникновения менеджмента в туризме, этапы в развитии менеджмента. Исторические школы развития менеджмента: школа научного управления, классическая школа, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук. Развитие менеджмента в России. Зарождение и развитие российского туризма Особенности туризма как объекта управления	8	2	2	4
<b>Раздел 2. Система и структура управления туризмом</b>					
2	Система управления туризмом. Экономические функции туризма. Экологические основы туризма. Внешняя среда туризма. Технологии, обслуживающие туристскую отрасль. Виды предпринимательства в туризме. Туристские регионы, организации и предприятия.	8	2	2	4
<b>Раздел 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме</b>					
3	Сущность и взаимосвязь функций управления. Туристская фирма. Миссия, цели туристской фирмы Разработка миссии турфирмы. Выработка стратегической цели туристского предприятия и задач для реализации этой цели.	8	2	2	4
<b>Раздел 4. Структура управления туристской фирмой</b>					
4	Горизонтальное и вертикальное разделение труда в турфирме. Новые формы управления туристскими фирмами. Принципы управления. Классификация принципов управления. Общие и частные принципы управления. Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления. Управление персоналом в туристской организации	8	2	2	4
<b>Раздел 5. Эффективность менеджмента туризма</b>					

5	Понятие эффективности менеджмента в туризме. Экономическая эффективность. Социальная эффективность менеджмента в туризме. Формирование эффективной организационной структуры туризма. Эффективность управления персоналом	8	2	2	4
<b>Раздел 6. Международное регулирование менеджмента и маркетинга в сфере туризма</b>					
6	Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности. Правовое регулирование международной туристской деятельности. Виды международных туристских мероприятий: биржи, ярмарки, выставки, салоны. Международные декларации, конвенции, резолюции, соглашения, принимаемые на международных конференциях и форумах в сфере туризма. Законодательные акты и нормативные документы по международному туризму.	8	2	2	4
7	Комплексное исследование туристического рынка. Маркетинговый анализ внутренней среды туристического предприятия Система маркетинговых коммуникаций. Особенности рекламирования и стимулирования продаж туристической продукции (туров, услуг). Сущность маркетинга территорий. Виды маркетинга территорий. Стратегии маркетинга территорий	2	2		
8	Индустрия туризма и гостеприимства. Индустрия размещения. Гостиничные цепи. Организация сервиса размещения туристов. Организация сервиса питания туристов. Социокультурное сопровождение туристов. Организация и проведение экскурсий. Транспортное обеспечение в туризме. Организация туристической анимации. Организация и управление товародвижением в системе маркетинга предприятия. Туроператорская деятельность туристических предприятий. Турагентская деятельность туристического предприятия. Организация и управление ценовой политикой туристического предприятия	2		2	
	Всего	52	14	14	26

#### **6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы**

Лекционные занятия. Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и

рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Лабораторные работы и практические занятия. Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;
- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;
- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;
- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;
- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать

продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Образовательные технологии. При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения. Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач, публичная презентация проекта и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

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

Компетенции	Зачтено			Незачтено Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (до 55 % баллов)
	Высокий уровень (отлично) (86-100% баллов)	Средний уровень (хорошо) (71-85% баллов)	Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70% баллов)	
<b>ОПК-3.</b>	<b>В целом знает</b> основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы туризма и гостеприимства	<b>В целом знает</b> основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных	<b>Знает</b> на достаточном уровне основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных	<b>Не знает</b> основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных
	<b>В целом умеет</b> определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и	<b>В целом умеет</b> определять цели и задачи управления структурными подразделениями	<b>Умеет</b> выбирать определять цели и задачи управления структурными подразделениями	<b>Не умеет</b> определять цели и задачи управления структурными подразделениями

	гостеприимства	объектов сферы туризма и гостеприимства	объектов сферы туризма и гостеприимства	объектов сферы туризма и гостеприимства
	<b>В целом владеет</b> навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства	<b>В целом владеет</b> навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства	<b>Владеет</b> навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства	<b>Не владеет</b> навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства
<b>ОПК-8</b>	<b>В целом знает</b> правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг.	<b>Знает</b> правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг	<b>Знает</b> правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг	<b>Не знает</b> правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг
	<b>В целом умеет</b> обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.	<b>Умеет</b> обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.	<b>Умеет</b> обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.	<b>Не умеет</b> обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.
	<b>В целом владеет</b> навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	<b>В целом владеет</b> навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	<b>Владеет</b> навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	<b>Не владеет</b> навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности
<b>ПК-2</b>	<b>В целом знает</b> особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором	<b>Знает</b> особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором	<b>Знает</b> особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором	<b>Не знает</b> особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором
	<b>В целом умеет</b> использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского	<b>Умеет</b> современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта;	<b>Умеет</b> современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта;	<b>Не умеет</b> современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта; вести переговоры с партнерами

	продукта; вести переговоры с партнерами	вести переговоры с партнерами	произвести продажу туристского продукта; вести переговоры с партнерами	
	<b>В целом владеет</b> - навыками формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; - ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	<b>Владеет</b> навыками формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; - ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	<b>Владеет</b> навыками формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; - ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	<b>Не владеет</b> навыками формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; - ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов

**7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.**

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводится в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inve-lokalnye-akty/>

**7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины**

**7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена**

1. Менеджмент как совокупность науки и искусства управления.
2. Менеджмент как вид деятельности и система управления. Особенности менеджмента в туризме.
3. Развитие менеджмента.
4. Новые концепции менеджмента.

5. Использование опыта зарубежного менеджмента в СКСТ.
6. Задачи и функции менеджмента.
7. Закономерности и принципы менеджмента в СКСТ.
8. Понятие, сущность и классификация методов менеджмента.
9. Экономические методы, управления в фирмах СКСТ.
10. Маркетинг как метод управления.
13. Планирование как метод управления.
12. Финансовый метод управления.
13. Социально - психологические методы управления.
14. Организационная структура управления.
15. Управленческие решения в СКСТ(элементы, информационная поддержка, моделирование).
16. Управление операциями, конфликтами и стрессами.
17. Миссия, цели и структура управления турфирмой.
18. Управление процессами в туризме.
19. Организация проведения деловых совещаний и переговоров.
20. Этика менеджмента. Искусство общения.
21. Групповая динамика и мотивация.
22. Стиль работы менеджера и управление изменениями.
23. Управление персоналом в фирмах СКСТ.
24. Управление инвестициями в фирмах СКСТ.
25. Взаимодействие турфирмы с организациями-поставщиками услуг.
26. Повышение производительности и эффективности управленческого труда.
27. Эффективность менеджмента туризма.
28. Основы квалификационных требований к персоналу в индустрии туризма.
29. Стратегический менеджмент в СКСТ.
30. Организационные аспекты эффективности управления.
31. Структурные модели туристских корпораций.
32. Проблемы управления деловой карьерой в СКСТ.
33. Современная концепция управления кадрами.
34. Управление жизненным циклом турпродукта.
35. Проблемы управления технологическими инновациями.
36. Проблемы и перспективы управления турпроектами.
37. Управление туристским комплексом.
38. Цели, функции и структура управления фирм в СКСТ.
39. Интеграционные процессы в управлении фирмами в СКСТ
40. Оперативное управление и планирование.
41. Системный подход к управлению операциями.
42. Содержание и типы организационных структур управления.
43. Управление организационными изменениями.
44. Этическая роль менеджера в организациях и фирмах.
45. Проблемы формирования стратегии управления
46. Менеджмент в системе экономических дисциплин.
47. Истоки современного менеджмента в России.
48. Модель личности менеджера.
49. Производительность, качество и эффективность труда менеджеров.
50. Управление организационными изменениями.
1. Социально-экономическая сущность маркетинга.
2. Подходы к определению понятия «маркетинг».
3. Основные понятия маркетинга.
4. Социальные основы маркетинга.
5. Цели маркетинга.
6. Задачи и функции маркетинга.
7. Классификация маркетинга по ориентации.
8. Классификация маркетинга по охвату рынка.

- 9.Классификация маркетинга по объекту продвижения.
- 10.Классификация маркетинга по виду спроса.
- 11.Концепции управления маркетингом.
- 12.Специфика маркетинга услуг.
- 13.Сущность и содержание маркетинга в туризме.
- 14.Структура туристского продукта.
- 15.Развитие теории и практики маркетинга.
- 16.Уровни маркетинга в сфере туризма.
- 17.Туристское предприятие–основное звено реализации концепции маркетинга.
- 18.Современные тенденции развития маркетинга туристских предприятий.
- 19.Особенности концепции маркетинга взаимоотношений.
- 20.Основные условия применения и принципы маркетинга в туризме.
- 21.Сущность и задачи маркетинговых исследований.
- 22.Первичные и вторичные источники информации. Внешняя и внутренняя информация и ее источники.
- 23.Маркетинговая информационная система и организация проведения маркетинговых исследований.
- 24.Определение проблемы и целей маркетинговых исследований.
- 25.Методы проведения маркетинговых исследований.
- 26.Наблюдение, интервью и эксперимент как основные методы, используемые в маркетинговых исследованиях.
- 27.Правила и процедуры маркетинговых исследований.
- 28.Направления маркетинговых исследований.
- 29.Понятие среды маркетинга.
- 30.Анализ внутренней среды туристского предприятия.
- 31.Изучение внешней среды туристского предприятия.
- 32.Конкурентные преимущества предприятий СКСиТ (SWOT-анализ) Матрица SWOT
- 33.Структура туристского рынка.
- 34.Оценка конъюнктуры рынка.
- 35.Определение емкости рынка.
- 36.Жизненный цикл туристского продукта.
- 37.Конкурентная среда туристского предприятия.
- 38.Элементы анализа конкурентов.
- 39.Построение конкурентной карты рынка.
- 40.Факторы, оказывающие влияние на потребителей туристских услуг.
- 41.Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение
- 42.Личностные факторы, влияющие на покупательское поведение
- 43.Мотивы поведения потребителей. Теории мотивации З. Фрейда, А. Маслоу, Д. Шварца.
- 44.Характеристика принятия решения о приобретении туристских услуг.
- 45.Оценка степени удовлетворенности /неудовлетворенности потребителей.
- 46.Сегментация как средство выбора наиболее перспективного целевого рынка.
- 47.Признаки сегментации.
- 48.Выбор целевого рынка.
- 49.Позиционирование туристского продукта.
- 50.Сущность стратегического маркетингового планирования.
- 51.Альтернативные маркетинговые стратегии. Матрица «продукт-рынок».
- 52.Альтернативные маркетинговые стратегии. Матрица «рост –рыночная доля».
- 53.Альтернативные маркетинговые стратегии. Модель М. Портера.
- 54.Выбор и оценка маркетинговой стратегии.
- 55.Разработка программы маркетинга.
- 56.Бюджет маркетинга и методы его формирования.
- 57.Маркетинговая продуктовая стратегия турпредприятия. Сущность оптимизации структуры предлагаемых продуктов.
- 58.Внедрение нового туристского продукта на рынок.
- 59.Цена в комплексе маркетинга туристского предприятия.
- 60.Этапы выработки ценовой стратегии.
- 61.Цели и методы ценообразования.
- 62.График безубыточности. Точка безубыточности.

63. Виды ценовых стратегий.
64. Формирование и этапы сбытовой стратегии.
65. Каналы сбыта туристского продукта.
66. Вертикальные маркетинговые системы и их типы.
67. Основные направления коммуникационной политики.
68. Целевые аудитории коммуникаций.
69. Личная продажа: сущность и цели

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

### 8.1. Основная литература

1. **Баумгартен, Л. В.** Менеджмент в туристской индустрии: учебник / Л.В. Баумгартен. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 236 с. - ISBN 978-5-9558-0480-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976501> (дата обращения: 09.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. **Большаник, П. В.** Менеджмент в туристских организациях: учебное пособие / П. В. Большаник. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 193 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-013170-2. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1026097> (дата обращения: 23.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
3. **Войт, М. Н.** Менеджмент туризма: учебно-методическое пособие / М. Н. Войт. - Сочи: РосНОУ, 2019. - 140 с. - ISBN 978-5-89789-150-4. - URL: <https://e.lanbook.com/book/162157> (дата обращения: 30.06.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.
4. **Зайцева, Н. А.** Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 366 с. - ISBN 978-5-1616114-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1555840> (дата обращения: 07.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

### 8.2. Дополнительная литература:

5. **Зайцева, Н. А.** Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - Москва: АльфаМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-98281-231-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/424026> (дата обращения: 07.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
6. **Киседобрев, В. П.** Менеджмент в туризме: учебник / В. П. Киседобрев, О. Н. Кострюкова, А. В. Киседобрев; под редакцией Е. И. Богданова. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 152 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006294-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1065307> (дата обращения: 07.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
7. **Пищулов, В. М.** Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / В.М. Пищулов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 284 с. - ISBN 978-5-16-014869-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141790> (дата обращения: 07.06.2021). - Режим доступа: по подписке. Текст: электронный.

## 9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

### 9.1. Общесистемные требования

#### Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

#### Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием	Срок действия
-------------	------------------------------------	---------------

	<b>реквизитов</b>	<b>документа</b>
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>	от 14.05.2025 г. до 14.05.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	от 11.02.2025 г. до 11.02.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: <a href="http://lib.kchgu.ru">http://lib.kchgu.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22.02.2023 г. Электронный адрес: <a href="http://rusneb.ru">http://rusneb.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: <a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	Бессрочный

## **9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащённости аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащённости образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

## **9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения**

- MicrosoftWindows (Лицензия № 60290784), бессрочная;
- MicrosoftOffice (Лицензия № 60127446), бессрочная;
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная;
- CalculateLinux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная;
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная;
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.;
- Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025 г. Срок действия лицензии с 27.02.2025 г. по 07.03.2027 г.

## **9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Федеральный портал «Российское образование» - <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevir <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.

4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) –<http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.

#### **10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

### 11. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

<b>Изменение</b>	<b>Дата и номер протокола ученого совета факультета/ института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПВО</b>	<b>Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПВО</b>



Прошито, пронумеровано и  
Скреплено печатью 17 л.  
М.Д. Батчаева  
« 01 » 12 2025г.