

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

и.о. декана ФПК и ППС  «УТВЕРЖДАЮ»
М.Д. Батчаева
11 2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

«ТУРИЗМ (ТЕХНОЛОГИЯ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ)»

Программу составил(а): старший преподаватель Узденова Ф.М.

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент в сфере туризма» составлена в соответствии с дополнительной профессиональной образовательной программой профессиональной переподготовки «Туризм (Технология и оказание экскурсионных услуг)», локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры ТОФК и туризма на 2023-2024 уч. год.

Протокол № 6 от 25.03.2023 г.

Завкафедрой ТОФК и туризма



Джирикова Ф.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. Наименование дисциплины (модуля)</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы</u> Error! Bookmark not defined.	
<u>3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы</u>	4
<u>4. 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</u>	6
<u>5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий</u>	6
<u>5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)</u>	6
<u>5.2. Виды занятий и их содержание</u>	8
<u>5.4. Примерная тематика курсовых работ</u>	9
<u>5.5. Самостоятельная работа и контроль успеваемости</u>	10
<u>6. Образовательные технологии</u>	10
<u>7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)</u>	12
<u>7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций</u>	12
<u>7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины</u>	16
<u>7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:</u>	16
<u>7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (эзачет)</u>	17
<u>8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса</u>	23
<u>9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)</u>	24
<u>10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)</u>	24
<u>10.1. Общесистемные требования</u>	24
<u>10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины</u>	25
<u>10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения</u>	25
<u>11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья</u>	25
<u>12. Лист регистрации изменений</u>	27

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)»

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ «ТУРИЗМ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»
Требования к предварительной подготовке обучающегося:
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
Требования к результатам освоения.
Дисциплина участвует в формировании компетенций ОПК-2, ОПК-7, ПК-1

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	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства; ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации	Знать: основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы туризма и гостеприимства Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы

		<p>деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы туризма и гостеприимства;</p> <p>ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства</p>	<p>туризма и гостеприимства</p> <p>Владеть: навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства</p>
ОПК-7	<p>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>ОПК.Б-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.</p> <p>ОПК. Б-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности</p>	<p>Знать: правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг.</p> <p>Умеет: обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.</p> <p>Владеть: навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности</p>
ПК-1	<p>Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.</p>	<p>ПК. Б-1.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста</p> <p>ПК.Б-1.2. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.</p> <p>ПК.Б-1.3. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.</p>	<p>Знать: знает особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором</p> <p>Уметь: использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта; вести переговоры с партнерами</p> <p>Владеть: 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.</p>

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 48 академических часов

Объём дисциплины	Всего часов
------------------	-------------

	для очной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	48
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)	
Аудиторная работа (всего):	28
в том числе:	
лекции	14
семинары, практические занятия	14
Внеаудиторная работа:	
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	-
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	20
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	- 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			Планируемые результаты	Формы текущего контроля
			Лек	Пр/сем.	СР		
Раздел 1. Особенности туризма как объекта управления							
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	ОПК-2 ОПК-7 ПК-1	Реферат Доклад с презентацией Тестирование
Раздел 2. Система и структура управления туризмом							

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	ОПК-2 ОПК-7 ПК-1	Реферат Тестирование Доклад с презентацией
Раздел 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме							
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	ОПК-2 ОПК-7 ПК-1	Устный опрос Доклад с презентацией Творческое задание
Раздел 4. Структура управления туристской фирмой							
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	ОПК-2 ОПК-7 ПК-1	Тест Реферат Фронтальный опрос
Раздел 5. Эффективность менеджмента туризма							
5	Понятие эффективности менеджмента в туризме. Экономическая эффективность. Социальная эффективность менеджмента в туризме. Формирование эффективной организационной структуры туризма. Эффективность управления персоналом	8	4	4	2	ОПК-2 ОПК-7 ПК-1	Доклад с презентацией Творческое задание Реферат
Раздел 6. Международное регулирование менеджмента в сфере туризма							
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	4	4	2		
	Всего	48	14	14	20		

5.2. Виды занятий и их содержание

5.2.1. Тематика и краткое содержание лекционных занятий

Лекция № 1. Особенности туризма как объекта управления

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.

Семинарское занятие №1. 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

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.

1. Дайте определение понятию «функция менеджмента».
2. Какие функции в теории и практике менеджмента принято рассматривать как функции управления?
3. Дайте определение понятию «планирование».
4. Какая организация является субъектом планирования туризма на международном уровне?
5. Какие виды туризма будут наиболее перспективными в XXI столетии?
6. Какие объекты туристского интереса на определенной территории считаются первичными?
7. Как рассматривает И.Р. Гафуров туристскую территорию с ее объектами и инфраструктурой?
8. С чем связана низкая инвестиционная и туристская привлекательность многих российских регионов?
9. Приведите особенности планирования деятельности организаций туристской индустрии.
10. Приведите основные задачи планирования организациями туристской индустрии.
11. Приведите основные методы планирования и охарактеризуйте их.
12. По каким признакам можно классифицировать планы?
13. Какие виды планов включает система интегрированного внутриорганизационного планирования в организации.
14. Какую роль играет бюджетирование в системе планирования организации?
15. Дайте определение организационной функции менеджмента и укажите, какую роль она выполняет в организации.
16. Какими принципами руководствуются при выполнении организационной функции?
17. Назовите основную цель организационной функции. Какие работы осуществляются при ее реализации?
18. Дайте определение понятию «организационная структура управления».
19. Приведите основные элементы организационной структуры управления.
20. Назовите основные структуры управления, используемые в организациях туристской индустрии, и охарактеризуйте их.
21. Назовите основные преимущества и недостатки функциональных структур управления.
22. Назовите базовые элементы структуры управления организации по Г. Минц-бергу.
23. Выделите пять жизнеспособных типовых разновидностей структур управления по Г. Минцбергу и охарактеризуйте их.
24. Какие три основные модели организации управления индустрией туризма используются на национальном уровне?
25. Какие уровни управления предусматриваются в организационной структуре управления туризмом в России?
26. Какие работы осуществляются в составе организационной функции на уровне РФ и региональном уровне?

27. Дайте определение таким составным элементам туристской деятельности, как «туристские мотивы» и «туристская мотивация».
28. Назовите три подхода к классификации мотивов путешествий, наиболее используемые в отечественной практике.
29. Какую роль выполняет функция мотивации?
30. Как связаны между собой потребности, мотивы, стимулы, трудовое поведение?
31. В чем различие между системой мотивации и системой стимулирования и когда они будут тождественны?
32. Состав и сущность содержательных теорий мотивации.
33. Состав и сущность процессуальных теорий мотивации.
34. Приведите основные направления стимулирования организаций туристской индустрии и раскройте содержание стимулирования.
35. Контроль и его сущность как основной функции управления.
36. Объект, предмет, цели и требования к контролю.
37. Как осуществляется организация работы по качеству и контролю качества в организациях туристской индустрии?
38. Комплексный подход к контролю качества в организациях туристской индустрии на основе программы контроля качества.
39. Методы внешней и внутренней оценки и контроля качества в организациях туристской индустрии.
40. Сущность и реализация функции координации деятельности в организациях туристской индустрии.
41. Как осуществляется координация между отдельными частями организации в составе организационной структуры организации?

Лекция № 2. Система и структура управления туризмом

Система управления туризмом. Экономические функции туризма.

Экологические основы туризма. Внешняя среда туризма.

Семинарское занятие №2. Технологии, обслуживающие туристскую отрасль.

Виды предпринимательства в туризме.

Туристские регионы, организации и предприятия.

Лекция № 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме

Сущность и взаимосвязь функций управления.

Туристская фирма.

Миссия, цели туристской фирмы.

Разработка миссии турфирмы.

Семинарское занятие №3. Выработка стратегической цели туристского предприятия и задач для реализации этой цели.

Лекция № 4. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в турфирме.

Новые формы управления туристскими фирмами. Принципы управления. Классификация принципов управления.

Семинарское занятие №4. Общие и частные принципы управления.

Понятие и классификация методов управления.

Понятие самоуправления.

Управление персоналом в туристской организации

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.

1. Приведите основные трактовки понятия «туризм».
2. Дайте определение национальному туристскому продукту.
3. Какими параметрами характеризуется туристский рынок?
4. Какие факторы воздействуют на функционирование туристского рынка?
5. На какие типы и категории подразделяется туризм? 6. Какие макрорегионы туристского рынка выделяет ЮНВТО?
7. Что такое «туристский поток» и какими показателями он определяется?

8. Охарактеризуйте страны-лидеры на мировом туристском рынке. В чем заключаются их преимущества?
9. Опишите основные тенденции и перспективные направления развития мирового туристского рынка.
10. Охарактеризуйте особенности становления туристского рынка в постсоветской России.
11. Дайте оценку современного состояния российского туристского рынка.
12. В чем заключаются основные функции международных туристских организаций?
13. Назовите и охарактеризуйте три основные модели управления туристским комплексом за рубежом.
14. Какие органы власти и организации осуществляют управление туристским комплексом России?

Лекция № 5. Понятие эффективности менеджмента в туризме.

Экономическая эффективность.

Социальная эффективность менеджмента в туризме.

Семинарское занятие №5. Формирование эффективной организационной структуры туризма.

Эффективность управления персоналом

Лекция № 6. Международное регулирование менеджмента в сфере туризма.

Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности.

Правовое регулирование международной туристской деятельности.

Виды международных туристских мероприятий: биржи, ярмарки, выставки, салоны.

Семинарское занятие №6. Международные декларации, конвенции, резолюции, соглашения, принимаемые на международных конференциях и форумах в сфере туризма.

Законодательные акты и нормативные документы по международному туризму.

5.3. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.4. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

5.5. Самостоятельная работа и контроль успеваемости

В рамках указанного в учебном плане объема самостоятельной работы по данной дисциплине (в часах) предусматривается выполнение следующих видов учебной деятельности:

Вид самостоятельной работы	Примерная трудоемкость
Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа	-
Опережающая самостоятельная работа (изучение нового материала до его изложения на занятиях)	-
Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа	24
Подготовка к текущему контролю	-
Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников по заданной проблеме	-
Решение задач	-
Подготовка к промежуточной аттестации	-
Итого СРО	24 часов

6. 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 слушателей 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 слушателей.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.

Практические (семинарские занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

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

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1. Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

- задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5... 10 ошибок);
- ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);
- назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

2. Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

3. Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

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

ОПК-2.					
Базовый	Знать:	Не знает	В целом знает	Знает	
	Знать: основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы туризма и гостеприимства	Не знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных	В целом основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных	Знает на достаточном уровне основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных	
	Уметь: Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства	Не умеет Не умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства	В целом умеет В целом умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства	Умеет Умеет выбирать определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства	
	Владеть:	Не владеет	В целом владеет	Владеет	
	Владеть: навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства	Не владеет навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства	В целом владеет навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства	Владеет навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства	

Повышен ый	Знать: навыки осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства				В полном объеме знает навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства
	Уметь: осуществлять контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства				Умеет в полном объеме осуществлять контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства
	Владеть: навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства				В полном объеме владеет навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы туризма и гостеприимства
ОПК-7					
Базовы й	Знать: правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг.	Не знает Не знает правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг	В целом знает Знает правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг	Знает Знает правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг	
	Уметь: обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.	Не умеет Не умеет обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.	В целом умеет В обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.	Умеет Умеет обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.	
	Владеть: навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	Не владеет Не владеет навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	В целом владеет В целом владеет навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	Владеет Владеет навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	

Повышен ый	Знать: правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг.				В полном знает правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг
	Умеет: обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.				В полном обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.
	Владеть: навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности				В полном владеет навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности
ПК-1					
Базовый	Знать:	Не знает	В целом знает	Знает	
	знает особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором	знает особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором	знает особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором	знает особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором	
	Уметь:	Не умеет	В целом умеет	Умеет	
	использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта; вести переговоры с партнерами	современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта; вести переговоры с партнерами	современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта; вести переговоры с партнерами	современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта; вести переговоры с партнерами	
	Владеть:	Не владеет	В целом владеет	Владеет	
	-навыками формирования	навыками формирования	навыками формирования	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.	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.	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.	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.	
Повышенный	Знать: особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором				В полном объеме знает особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором
	Уметь: использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта; вести переговоры с партнерами				Умеет в полном объеме использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта; вести переговоры с партнерами
	Владеть: навыками формирования туристского продукта, в т.ч. на основе				В полном объеме использовать навыки формирования туристского

	<p>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.</p>				<p>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.</p>
--	--	--	--	--	---

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Менеджмент как совокупность науки и искусства управления.
2. Методологические основы менеджмента.
3. Миссия, цели, и структуры управления туристской фирмой.
4. Управление персоналом в СКСТ.
5. Управление инвестициями в туризме.
6. Этика менеджмента.
7. Организация управления туристским комплексом.
8. Проблемы управления деловой карьерой в СКСТ.
9. Стили руководства в СКСТ.
10. Управление внешними связями в туристской индустрии.
11. Стратегический контролинг.
12. Управление жизненным циклом турпродукта.
13. Финансовый метод управления в туризме.
14. Развитие менеджмента за рубежом и в России.
15. Плаирование как метод управления в СКСТ.
16. Закономерности и принципы метода менеджмента в СКСТ.
17. Формирование каналов сбыта услуг.
18. Реорганизация как фактор стратегии роста.
19. Маркетинг как метод управления.
20. Современная концепция управления кадрами.

**7.2.2. Вопросы к зачету по дисциплине
«Менеджмент в сфере туризма»**

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.
11. 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. Стилль 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.

7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний слушателей

1. Цель — это:

- а) модель необходимого будущего состояния такого объекта, в движении которого имеет место феномен управления;
- б) будущее состояние фирмы;
- в) модель прошлого состояния субъекта;
- г) модель будущего движения компании.

2. Перечислите основные функции процесса управления:

- а) планирование, организация персонала, регулирование производства;
- б) целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
- в) сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
- г) целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.

3. Определите понятие «простейшие отношения управления»:

- а) отношения управления связывают не менее трех человек, из которых один является управляющим, а другие управляемыми. Отношение управления включает в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношения власти, носителем которых выступает управляющий, а с другой — отношения подчинения, носителями которых выступают управляемые;
- б) простейшие отношения управления связывают двух человек, из которых один является управляющим, а другой — управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение подчинения, носителем которого выступает управляемый;
- в) простейшие отношения управления связывают не менее двух человек, из которых один является управляющим, а другой управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение собственности на средства производства, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение присвоения, носителем которого выступает управляемый;
- г) отношения управления связывают двух и более человек, из которых один является начальником, а другие — подчиненными. Отношения управления включают в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает начальник, а с другой — отношения присвоения средств производства, носителями которых выступают подчиненные.

4. Организация — это:

- а) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений собственности;
- б) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений, главными среди которых выступают отношения управления;
- в) социальная структура, в которой люди связаны отношениями сотрудничества;
- г) социальная структура, осуществляющая процесс производства.

5. Менеджмент представляет собой:

- а) управление технологическими процессами;
- б) деятельность управленческого персонала;
- в) процесс управления организациями;
- г) вид деятельности персонала компании.

6. Основателем школы научного управления был:

- а) Э. Мэйо;
- б) Д. Макгрегор;
- в) А. Маслоу;
- г) У. Тейлор.

7. К сфере сервиса и туризма относят:

- а) отрасли, осуществляющие производство услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;

- б) производство услуг в домашних хозяйствах;
- в) медицинское обслуживание в государственных медицинских учреждениях;
- г) производство продуктов питания.

8. Франчайзинговое объединение основано:

- а) на договорных отношениях по продаже бренда известной компании, позволяет обеспечить горизонтальную интеграцию компаний одной отрасли;
- б) на объединении компаний посредством обмена акциями;
- в) на договорных отношениях, представляет собой форму вертикальной интеграции участников последовательных стадий производственных процессов;
- г) на объединении предприятий в рамках одной компании в форме вертикальной интеграции.

9. Главным в стратегическом управлении является то, что оно:

- а) ориентируется не на производство продукта, а на удовлетворение потребностей покупателей производимой продукции;
- б) основано на долгосрочном планировании;
- в) исходит из необходимости точно устанавливать цели деятельности компании;
- г) основано на учете интересов работников компании.

10. Условия конкуренции в сфере сервиса и туризма:

- а) не зависят от высоты рыночных барьеров, т.е. возможности входа компаний на данный рынок;
- б) определяются относительно невысокими барьерами вхождения на рынок;
- в) определяются относительно длительным жизненным циклом продукта;
- г) определяются тем, что в этой сфере действует небольшое количество крупных компаний.

11. Потребностями наиболее высокого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:

- а) потребности самовыражения;
- б) потребности принадлежности и причастности;
- в) физиологические потребности;
- г) потребности безопасности.

12. Потребностями самого низкого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:

- а) потребности самовыражения;
- б) потребности принадлежности и причастности;
- в) физиологические потребности;
- г) потребности безопасности.

13. Особенности производственных процессов компаний в сфере сервиса и туризма обусловлены тем, что продукт, производимый в данной сфере:

- а) характеризуется однотипностью и является стандартным;
- б) выступает в форме услуги и ориентирован на удовлетворение индивидуальных потребностей;
- в) по преимуществу имеет материальную форму длительно хранящегося продукта;
- г) производится значительными массами как однотипный стандартный продукт.

14. Масштаб управляемости является наиболее узким:

- а) в ресторанном бизнесе;
- б) в химической промышленности;
- в) в металлургии;
- г) в дорожном строительстве.

15. Линейные связи внутри компании устанавливаются:

- а) между руководителями одного уровня;
- б) между работниками различных подразделений;
- в) между работниками одного и того же подразделения;
- г) между начальником и подчиненным.

16. Миссия организации выражает собой:

- а) прогноз будущего состояния внутренней среды организации;
- б) краткосрочные цели организации;
- в) предназначение, смысл существования организации;
- г) потребности наемных работников компании.

17. Противостояние между менеджерами и водителями автобусов туристической фирмы представляет собой:

- а) межличностный конфликт;
- б) внутригрупповой конфликт;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт.

18. Для компаний, действующих в сфере сервиса и туризма, в большей степени свойственны:

- а) органический тип организации;
- б) механистический тип организации;
- в) одномерные учения об управлении;
- г) синтетические учения об управлении.

19. Для организаций в сфере сервиса и туризма в большей степени присуще распределение прав и ответственности:

- а) основанных на системе единства подчинения;
- б) основанных на системе двойного подчинения;
- в) основанных на системе множественного подчинения;
- г) основанных на матричных системах управления.

20. Потребностям существования, по теории *ERG* Альдерфера, соответствуют следующие потребности по Маслоу:

- а) принадлежности и причастности;
- б) самовыражения;
- в) физиологические и безопасности;
- г) признания и самовыражения.

21. Для компаний в сфере сервиса и туризма в большей степени характерны следующие подходы в построении систем управления:

- а) ситуационный подход;
- б) системный подход;
- в) процессный подход;
- г) иные подходы.

22. Наибольшее применение в системе управления экономикой в советское время нашли методы:

- а) школы научного управления;
- б) школы человеческих отношений;
- в) школы науки о поведении (бихевиористские учения);
- г) школы количественных методов управления.

23. Школа количественных методов основывалась:

- а) на количественном измерении и оптимизации функций производственного работника;
- б) на измерении времени, затрачиваемого на отдельные операции работником;
- в) на построении числовых моделей процессов в компании и последующей оптимизации моделей этих процессов;
- г) на оптимизации поставок сырья и материалов в компанию.

24. Процессный подход в построении системы управления основывается:

- а) на концентрировании внимания менеджеров на ситуации во внутренней и внешней среде компании;

- б) на процессах, протекающих в системе управления, функциях управления;
- в) на технологических производственных процессах, протекающих в компании;
- г) на процессах, протекающих во внешней среде компании.

25. Представления о специфике менеджмента в компаниях сервиса и туризма появились:

- а) ранее, чем в промышленных компаниях;
- б) в 1930-е гг.;
- в) в середине XX в.;
- г) в 1980-е гг.

26. Специфика менеджмента в компаниях сервиса и туризма обусловлена:

- а) уровнем подготовки персонала;
- б) длительными сроками хранения продукта;
- в) особенностями производимого продукта;
- г) значительным объемом основных фондов компаний.

27. Компании в сфере сервиса и туризма характеризуются:

- а) относительно небольшими размерами;
- б) широким масштабом управляемости;
- в) высокой степенью автоматизации производственных процессов;
- г) концентрацией производства на одной производственной площадке.

28. Увеличение масштабов деятельности компаниями сервиса и туризма достигается посредством:

- а) концентрации производства в рамках одного предприятия;
- б) узкой специализации на производстве отдельного продукта;
- в) формирования объединений предприятий на основе горизонтальной интеграции;
- г) повышения уровня автоматизации и механизации производственных процессов.

29. Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе:

- б) привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов;
- в) продажи акций с небольшими номиналами;
- г) франчайзинга.

30. Крупнейшую в мире гостиничную сеть имеет компания:

- а) *Marriott International'*,
- б) *Best Western International'*,
- в) *Holiday Inn Worldwide'*, г) *ITT Sheraton Corp.*

Ключи к тестам

1 — а; 2 — в; 3 — б; 4 — б; 5 — в; 6 — г; 7 — а; 8 — а; 9 — а; 10 — б; 11 — а; 12 — в; 13 — б; 14 — а; 15 — г; 16 — в; 17 — г; 18 — а; 19 — а; 20 — в; 21 — б; 22 — а; 23 — в; 24 — б; 25 — б; 26 — в; 27 — а; 28 — в; 29 — г; 30 — б;

Критерии оценки по: при 15-20 правильных ответах начисляется 20 баллов, при 11-14 – 15 баллов, при 5-10 – 10 баллов, менее 5 правильных ответов – 6 баллов.

Набранные по обоим заданиям баллы суммируются, и выставляется общая оценка по пятибалльной системе. Если общая сумма баллов составляет 25-30, выставляется оценка “5”, если набрано 20-24 балла – оценка “4”, если набрано 11-19 баллов – оценка “3” и 10 и менее баллов – оценка “2”.

7.3. Оценка качества освоения программы

Оценка	Оценка	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»
--------	--------	-----------------	------------------

«неудовлетворительно» (не зачтено) или отсутствие сформированности компетенции	«удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	(зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	(зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность до-формирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»-</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».-</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций</p>

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. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Организация деятельности слушателя
Лекция	Написание конспекта лекций: краткое, схематичное, последовательное фиксирование основных положений, выводов, формулировок, обобщений; выделение ключевых слов, терминов. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросы, терминов, материала, вызывающего трудности. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Самостоятельная работа	Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа. Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

10. требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru> - адрес официального сайта университета

<https://do.kchgu.ru> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2021 / 2022 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25 марта 2021г.	с 30.03.2021 г по 30.03.2022 г.
	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № СЭБ НВ-294 от 1 декабря 2020 года.	Бессрочный
2021 / 2022 учебный год	Электронная библиотека КЧГУ (Э.Б.). Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1). Электронный адрес: https://kchgu.ru/biblioteka - kchgu/	Бессрочный
2021 / 2022 Учебный год	Электронно-библиотечные системы: Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - https://www.elibrary.ru . Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014г. Бесплатно. Национальная электронная библиотека (НЭБ) – https://rusneb.ru . Договор №101/НЭБ/1391 от 22.03.2016г. Бесплатно. Электронный ресурс «Polred.com Обзор СМИ» – https://polpred.com . Соглашение. Бесплатно.	Бессрочно

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Ауд. 93

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Специализированная мебель:

столы ученические, стулья, доска маркерная, телевизор навесной.

Технические средства обучения:

Персональные компьютеры с подключением к сети «Интернет».

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows (Лицензия № 60290784, бессрочная),

Microsoft Office (Лицензия № 60127446, бессрочная),

Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280У2102100934034202061. Срок действия: с 03.03.2021 по 04.03.2023 г.).

1. Ауд. 99

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Специализированная мебель:

столы ученические, стулья, доска меловая. *Технические средства обучения: переносной экран настенный с электроприводом, проектор, ноутбук. Плакаты, муляжи, скелет человека.*

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows (Лицензия № 60290784, бессрочная),

Microsoft Office (Лицензия № 60127446, бессрочная),

Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280У2102100934034202061. Срок действия: с 03.03.2021 по 04.03.2023 г.).

Помещение для **самостоятельной работы** обучающихся. *Специализированная мебель:* столы ученические, стулья, доска маркерная. *Технические средства обучения:* Персональные компьютеры с подключением к сети «Интернет». 369200, Карачаево-Черкесская Республика, г. Карачаевск, ул.Ленина 29, учебный корпус 3, ауд.99, 93

10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
2. Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
3. GNU Image Manipulation Program (GIMP) (лицензия: №GNU GPLv3), бессрочная.
4. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
5. Kaspersky Endpoint Security (лицензия №280E2102100934034202061), с 03.03.2021 по 04.03.2023 г.
6. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
7. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Современные профессиональные базы данных

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>.

Информационные справочные системы

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

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В группах, в состав которых входят слушателей с ОВЗ, в процессе проведения учебных занятий создается гибкая, вариативная организационно-методическая система обучения, адекватная образовательным потребностям данной категории обучающихся, которая позволяет не только обеспечить преемственность систем общего (инклюзивного) и высшего образования, но и будет способствовать формированию у них компетенций, предусмотренных ФГОС ВО, ускорит темпы профессионального становления, а также будет способствовать их социальной адаптации.

В процессе преподавания учебной дисциплины создается на каждом занятии толерантная социокультурная среда, необходимая для формирования у всех обучающихся гражданской, правовой и профессиональной позиции соучастия, готовности к полноценному общению, сотрудничеству,

способности толерантно воспринимать социальные, личностные и культурные различия, в том числе и характерные для обучающихся с ОВЗ.

Посредством совместной, индивидуальной и групповой работы формируется у всех обучающихся активная жизненная позиция и развитие способности жить в мире разных людей и идей, а также обеспечивается соблюдение обучающимися их прав и свобод и признание права другого человека, в том числе и обучающихся с ОВЗ на такие же права.

В процессе овладения обучающимися с ОВЗ компетенциями, предусмотренными рабочей программой дисциплины преподаватель руководствуется следующими принципами построения инклюзивного образовательного пространства:

– **Принцип индивидуального подхода**, предполагающий выбор форм, технологий, методов и средств обучения и воспитания с учетом индивидуальных образовательных потребностей каждого из обучающихся с ОВЗ, учитывающими различные стартовые возможности данной категории обучающихся (структуру, тяжесть, сложность дефектов развития).

– **Принцип вариативной развивающей среды**, который предполагает наличие в процессе проведения учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся необходимых развивающих и дидактических пособий, средств обучения, а также организацию безбарьерной среды, с учетом структуры нарушения в развитии (нарушения опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха и др.).

– **Принцип вариативной методической базы**, предполагающий возможность и способность использования преподавателем в процессе овладения обучающимися с ОВЗ данной учебной дисциплиной, технологий, методов и средств работы из смежных областей, применение методик и приемов тифло-, сурдо-, логопедии.

– **Принцип самостоятельной активности обучающихся с ОВЗ**, предполагающий обеспечение самостоятельной познавательной активности данной категории обучающихся посредством дополнения раздела РПД «Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине» заданиями, учитывающими различные стартовые возможности данной категории обучающихся (структуру, тяжесть, сложность дефектов развития).

В группах, в состав которых входят обучающиеся с ОВЗ, в процессе проведения учебных занятий осуществляется учет наиболее типичных проявлений психоэмоционального развития, поведенческих особенностей, свойственных обучающимся с ОВЗ: повышенной утомляемости, инертности эмоциональных реакций, нарушений психомоторной сферы, недостаточное развитие вербальных и невербальных форм коммуникации. В отдельных случаях учитывается их склонность к перепадам настроения, эффективность поведения, повышенный уровень тревожности, склонность к проявлениям агрессии, негативизма.

В группах, в состав которых входят обучающиеся с ОВЗ, в процессе учебных занятий используются технологии, направленные на диагностику уровня и темпов профессионального становления обучающихся с ОВЗ, а также технологии мониторинга степени успешности формирования у них компетенций, предусмотренных ФГОС ВО при изучении данной учебной дисциплины, используя с этой целью специальные оценочные материалы и формы проведения промежуточной и итоговой аттестации, специальные технические средства, предоставляя обучающимся с ОВЗ дополнительное время для подготовки ответов, привлекая тьюторов).

Материально-техническая база для реализации программы:

1. Мультимедийные средства:

- интерактивные доски «Smart Board», «Toshiba»;
- экраны проекционные на штативе 280*120;
- мультимедиа-проекторы Epson, Benq, Mitsubishi, Aser;

2. Презентационное оборудование:

- радиосистемы AKG, Shure, Quik;
- видеоконфренсы Microsoft, Logitech;
- микрофоны беспроводные;
- класс компьютерный мультимедийный на 21 мест;
- ноутбуки Aser, Toshiba, Asus, HP;

Наличие компьютерной техники и специального программного обеспечения: имеются рабочие места, оборудованные рельефно-точечными клавиатурами (шрифт Брайля), программное обеспечение NVDA с функцией синтезатора речи, видеувеличителем, клавиатурой для лиц с ДЦП, роллером Распределение специализированного оборудования.

12. Лист регистрации

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПОП	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПОП	Дата введения изменений
Включить в РПД и РПП, программы ГИА Договор на электронно-библиотечную систему «Лань». (Договор № сзб нв – 294 от 1 декабря 2020г.). Бессрочный.	24.11.2020 г. протокол №3	03.12.2020 г., протокол № 2	03.12.2020г.
Обновлены указанные в РПД и РПП, программах ГИА договоры: 1. на предоставление доступа к электронно-библиотечным системам : Электронно-библиотечная система «Знаниум», договор № 51 84 эбс от 25марта 2021г.(срок действия с 30 марта 2021г. по 30 марта 2022г); 2.на лицензионное программное обеспечение –Kaspersky Endpoint Secunty (лицензия № 280E2102100934034202061), с 10.02.2021 по 03.03.2023 г.	26.02.2021 г. протокол № 5	31.03.2021г., протокол №6	31.03.2021г.
Обновлены компетенции в соответствии с приказом МОН от 26.11.2020г. № 1456 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования» (Зарегистрирован Минюстом РФ 27.05.2021г. №63650)	31.05.2021 г. протокол № 5	30.06.2021г., протокол № 8	30.06.2021 г.