

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра менеджмента

«Утверждаю»

Проректор по учебно-
методической работе
_____ Ю.А. Устименко
«09» сентября 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины
Б1.В.06 Менеджмент в туристской деятельности**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

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

Форма обучения – заочная

Курс – 2

Семестр – 3

Всего зачетных единиц – 4, часов – 144

Форма отчетности: экзамен – 3 семестр

Программу разработал:

кандидат экономических наук, доцент О.В. Никитенкова

Одобрена на заседании кафедры менеджмента

02.09.2021 г., протокол № 1

Заведующая кафедрой менеджмента

Кошевенко С.В. _____

Смоленск
2021

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.06 «Менеджмент в туристской деятельности» входит в Блок 1 «Дисциплины (модули)», относится к циклу дисциплин части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»).

Изучается студентами 2 курса в 3 семестре и опирается на знания, полученные при изучении дисциплин «История», «Русский язык и культура речи», «Деловые коммуникации», «Основы проектного менеджмента».

Изучение данной дисциплины способствует формированию представлений студентов об истории менеджмента применительно к туристической деятельности, основных функций и методах менеджмента, о производственном и социальном аспектах менеджмента в сфере туризма.

Данная дисциплина предваряет изучение таких профильных дисциплин, как: «Экономика», «Принятие управленческих решений», «Основы туроператорских и турагентских услуг», «Маркетинг в туристской индустрии».

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
ПК-1 способность применять технологии и общие географические закономерности при разработке, продвижении и реализации туристского продукта в современных условиях .	Знать: <ul style="list-style-type: none">– основные этапы развития менеджмента как науки и ее особенности в туристическом бизнесе, принципы развития и закономерности функционирования турорганизации, типы организационной культуры и методы ее формирования;– понятие организационной структуры, стратегии управления человеческими ресурсами;– сущность планирования и особенности осуществления мероприятий, связанные с ними распределение и делегирование полномочий с учетом личной ответственности за их осуществление, а также и рассчитывать связанные с ними затраты. Уметь: <ul style="list-style-type: none">– анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию,– анализировать организационную структуру,– диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны;– ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций. Владеть: <ul style="list-style-type: none">– навыками разработки предложений по совершенствованию организационной структуры, диагностирования организационной культуры, выявления ее сильных и слабых сторон, разработки предложений по ее

совершенствованию;
– методами анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта.

3. Содержание дисциплины

Тема 1: Сущность и содержание менеджмента в туризме

Основные понятия менеджмента в туризме. Понятие туристской услуги. Система менеджмента в туризме. Особенности менеджмента в туризме.

Тема 2: Основные этапы эволюции менеджмента в туризме

Истоки возникновения и тенденции развития менеджмента в туризме. Периоды развития менеджмента в туризме. История развития международного менеджмента отрасли. Менеджмент туризма на современном этапе развития России.

Тема 3: Многозначность и многоаспектность менеджмента в туризме

Виды и формы туризма зарубежного и российского. Типы туристов. Особенности мотивации туристов. Направления стимулирования туристической активности населения.

Тема 4: Функции и принципы менеджмента в туризме

Понятие функций менеджмента. Содержание и характеристика функций менеджмента в туризме. Понятие принципов менеджмента. Содержание принципом менеджмента в туризме.

Тема 5: Применение методов менеджмента в туризме

Понятие и классификация методов менеджмента. Особенности применения организационно-распорядительных методов менеджмента в туризме. Особенности применения экономических методов менеджмента в туризме. Особенности применения социально-психологических методов менеджмента в туризме.

Тема 6: Среда и организационная структура туристской организации

Понятие среды туристской организации. Внутренняя среда туристской организации. Внешняя среда туристской организации. Понятие организационной структуры управления. Типы организационных структур туристской организации. Разделение труда в туристской организации. Формальная и неформальная структуры туристской организации. Проектирование организационных структур управления туристской организацией.

Тема 7: Производственный аспект менеджмента в туризме

Экономические отношения в менеджменте туризма. Технологии, обеспечивающие развитие менеджмента туризма. Процесс предоставления туристических услуг. Информационно-техническое обеспечение менеджмента в туризме. Экономическая эффективность менеджмента в туризме.

Тема 8: Социальный аспект менеджмента и управление персоналом в туризме

Социальные факторы туристической деятельности. Роль топ-менеджера в туризме. Стили руководства турфирмами. Особенности делового общения в туризме. Особенности управления персоналом турфирм. Профессионализм персонала турфирм.

Тема 9: Конфликты в менеджменте туризма

Сущность конфликта в туротрасли. Причины возникновения конфликтов в турфирмах. Типы конфликтов в туристском бизнесе. Методы разрешения конфликтов в отрасли.

4. Тематический план

№ п/п	Темы	Всего часов	Форма занятий		
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Сущность и содержание менеджмента в туризме	913	2		11

2	Основные этапы эволюции менеджмента в туризме	11			11
3	Многозначность и многоаспектность менеджмента в туризме	13		2	11
4	Функции и принципы менеджмента в туризме	15			15
5	Применение методов менеджмента в туризме	15			15
6	Среда и организационная структура туристской организации	17	2		15
7	Производственный аспект менеджмента в туризме	15			15
8	Социальный аспект менеджмента и управление персоналом в туризме	19	2	2	15
9	Конфликты в менеджменте туризма	17		2	15
Подготовка к экзамену		9			9
ИТОГО		144	6	6	132

5. Виды учебной деятельности

Занятия лекционного типа

Тема 1: Сущность и содержание менеджмента в туризме

План

1. Основные понятия менеджмента в туризме.
2. Понятие туристской услуги.
3. Система менеджмента в туризме.
4. Особенности менеджмента в туризме.

Тема 6: Среда и организационная структура туристской организации

План

1. Понятие среды туристской организации.
2. Внутренняя среда туристской организации.
3. Внешняя среда туристской организации.
4. Понятие организационной структуры управления.
5. Типы организационных структур туристской организации.
6. Разделение труда в туристской организации.
7. Формальная и неформальная структуры туристской организации.
8. Проектирование организационных структур управления туристской организацией.

Тема 8: Социальный аспект менеджмента и управление персоналом в туризме

План

1. Социальные факторы туристической деятельности.
2. Роль топ-менеджера в туризме.
3. Стили руководства турфирмами.
4. Особенности делового общения в туризме.
5. Особенности управления персоналом турфирм.
6. Профессионализм персонала турфирм.

**Занятия семинарского типа
(практические занятия)
Практическое занятие № 1**

Многозначность и многоаспектность менеджмента в туризме. Применение методов менеджмента в туризме

Вопросы для устного обсуждения

1. Виды и формы туризма зарубежного и российского.
2. Типы туристов.
3. Особенности мотивации туристов.
4. Направления стимулирования туристической активности населения.
5. Понятие и классификация методов менеджмента.
6. Особенности применения организационно-распорядительных методов менеджмента в туризме.
7. Особенности применения экономических методов менеджмента в туризме.
8. Особенности применения социально-психологических методов менеджмента в туризме.

Практическое занятие № 2

Социальный аспект менеджмента и управление персоналом в туризме

Вопросы для устного обсуждения

1. Социальные факторы туристической деятельности.
2. Роль топ-менеджера в туризме.
3. Стили руководства турфирмами.
4. Особенности делового общения в туризме.
5. Особенности управления персоналом турфирм.
6. Профессионализм персонала турфирм.

Деловая игра «Золотая лихорадка»

Ваша задача по принципу телевизионной игры «Золотая лихорадка» по одному называть возможные универсальные управленческие навыки, которыми может обладать менеджер. В игре побеждает студент, который назовет навык последним.

Тест «Эмоциональный интеллект руководителя»

Укажите степень Вашего согласия или несогласия со следующими утверждениями о себе (-3 – совершенно не согласен, 3 – полностью согласен)

1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.	-3 -2 -1 1 2 3
2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в своей жизни.	-3 -2 -1 1 2 3
3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.	-3 -2 -1 1 2 3
4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.	-3 -2 -1 1 2 3
5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.	-3 -2 -1 1 2 3
6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.	-3 -2 -1 1 2 3
7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.	-3 -2 -1 1 2 3
8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.	-3 -2 -1 1 2 3
9. Я способен выслушивать проблемы других людей.	-3 -2 -1 1 2 3

10. Я не закиваюсь на отрицательных эмоциях.	-3 -2 -1 1 2 3
11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.	-3 -2 -1 1 2 3
12. Я могу действовать на других людей успокаивающе.	-3 -2 -1 1 2 3
13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.	-3 -2 -1 1 2 3
14. Я стараюсь подходить к жизненным проблемам творчески.	-3 -2 -1 1 2 3
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.	-3 -2 -1 1 2 3
16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.	-3 -2 -1 1 2 3
17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.	-3 -2 -1 1 2 3
18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.	-3 -2 -1 1 2 3
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».	-3 -2 -1 1 2 3
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.	-3 -2 -1 1 2 3
21. Я могу хорошо распознавать эмоции по выражению лица.	-3 -2 -1 1 2 3
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.	-3 -2 -1 1 2 3
23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.	-3 -2 -1 1 2 3
24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.	-3 -2 -1 1 2 3
25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.	-3 -2 -1 1 2 3
26. Я способен улучшить настроение другие людей.	-3 -2 -1 1 2 3
27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.	-3 -2 -1 1 2 3
28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.	-3 -2 -1 1 2 3
29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.	-3 -2 -1 1 2 3
30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.	-3 -2 -1 1 2 3

ПОДСЧИТАЙТЕ СУММУ БАЛЛОВ:

Понимание своих эмоций: 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Управление своими эмоциями: 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Самотивация: 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Распознавание эмоций других людей и сопереживание: 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Воздействие на эмоции других людей: 12, 15, 24, 26, 27, 29.

- Уровень отдельных составляющих эмоционального интеллекта: 14 и более – высокий; 8-13 - средний; 7 и менее - низкий.
- Уровень общего эмоционального интеллекта: 70 и более - высокий; 40-69 - средний; 39 и менее - низкий.

Практическое занятие № 3 Конфликты в менеджменте туризма

Вопросы для устного обсуждения

1. Сущность конфликта в туротрасли.
2. Причины возникновения конфликтов в турфирмах.
3. Типы конфликтов в турбизнесе.
4. Методы разрешения конфликтов в отрасли.

Ролевая игра «Жесткие переговоры»

Студенты разбиваются по парам. Один участник берет на себя роль продавца, другой – покупателя. У каждого участника свои особенные условия и ограничения по предстоящей сделке. Задача участников – провести переговоры и договориться о цене сделки.

Ролевая игра «Интегративные переговоры».

Преподаватель исполняет роль руководителя, студент – подчиненного. Задача преподавателя – используя интегративный стиль, убедить студента выходить на работу в выходные в течение ближайших двух месяцев абсолютно бесплатно. Задача студента – не соглашаться.

Самостоятельная работа

Тема 1: Сущность и содержание менеджмента в туризме

Вопросы для подготовки устного ответа:

1. Понятие организационно-управленческого процесса в туризме.
2. Понятие первоначальной единицы продажи на рынке туристических услуг.
3. Сущность базовых туристических продуктов.
4. Понятие организационно-интегрированных туристических продуктов.
5. Сущность объектов туризма.
6. Понятие объектов туристического предложения.
7. Туристическая структура.
8. Главные особенности туризма как объекта управления.

Эссе

Подготовьте эссе на тему «Менеджмент туризма на современном этапе развития России». В эссе сформируйте критерии оценки для проведения сравнения организации работы различных турфирм.

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 2. Основные этапы эволюции менеджмента в туризме

Вопросы для подготовки устного ответа:

1. Развитие менеджмента и туризма как сферы человеческой деятельности.
2. Индустриальные отношения и менеджмент туризма
3. Развитие менеджмента на этапе становления социального туризма
4. Развитие менеджмента туризма во второй половине XX в.
5. Современные детерминанты менеджмента туризма
6. Оптимальность научных подходов менеджмента в управлении туристической деятельностью.

Практическое задание в форме таблицы

Составьте сравнительную таблицу туристического потенциала двух различных стран.

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 3. Многозначность и многоаспектность менеджмента в туризме

Вопросы для подготовки устного ответа:

1. Какие есть исторические и социально-экономические предпосылки выделения менеджмента в область человеческой деятельности?
2. Какие существенные черты определяют этап зарождения индустриальных отношений в сфере туризма?
3. В чем заключается сущность характерных черт менеджмента туризма в XVIII-XIX вв.?
4. Охарактеризуйте ведущие признаки развития отечественного туризма во второй половине XX в.

5. В чем заключается сущность применения в туризме современных концепций менеджмента?

Эссе

Подготовьте эссе на тему «Сравнительная характеристика мотивов путешествия в древние времена, в индустриальный период и на современном этапе».

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 4. Функции и принципы менеджмента в туризме

Вопросы для подготовки устного ответа:

1. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента в туризме.
2. Характеристика основных функций менеджмента в туризме.
3. Функция планирования.
4. Организационная функция менеджмента в туризме.
5. Мотивация как функция управления в туризме.
6. Функция контроля в туристическом менеджменте.
7. Принципы управления в туристическом менеджменте.
8. Частные принципы управления в туристическом менеджменте.

Эссе

Напишите эссе на тему «Как меня мотивировать».

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 5. Применение методов менеджмента в туризме

Вопросы для подготовки устного ответа:

1. Понятие и классификация методов менеджмента в туризме
2. Организационно-административные методы управления в туризме
3. Экономические методы управления в туризме
4. Социально-психологические методы управления в туризме
5. Самоуправление в туристической организации

Эссе

Напишите эссе на тему «Сравнительная характеристика методов, применяемых в менеджменте в индивидуальном разрезе».

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 6. Среда и организационная структура туристской организации

Вопросы для подготовки устного ответа:

1. Охарактеризуйте назначение организационной структуры с точки зрения менеджмента
2. Обоснуйте взаимозависимость частей организационной структуры
3. Какие виды связей имеющиеся между элементами структуры управления?
4. Как проявляются объективные и универсальные требования к организационным структурам в менеджменте туризма?
5. Охарактеризуйте сущность управленческих задач в сфере туризма на различных уровнях управления
6. Раскройте связь между внутренними переменными: структурой и технологией
7. Какие задачи решаются в процессе проектирования структуры управления туристическим предприятием?
8. В чем состоит задача управления внешней средой в туризме?

Практическое задание

Выберите любое российское турпредприятие и проанализируйте макросреду прямого и косвенного воздействия для него, а также организационную структуру.

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 7. Производственный аспект менеджмента в туризме

Вопросы для устного обсуждения

1. Раскройте основы экономики и организации туристской деятельности.
2. Опишите основные тенденции развития туристского бизнеса.
3. Опишите рынок туристских услуг региона.
4. Раскройте этапы предоставления туристских услуг.
5. Опишите процесс составления информационного листка и программы обслуживания туристов.
6. Опишите процесс использования Интернет-ресурсов для подбора тура
7. Опишите процесс бронирования и маркетингового анализа рынка.

Практические задания

1. На примере любого предприятия выписать и проанализировать законы, которыми оно использует при организации своей деятельности.
2. На примере любого предприятия выписать и проанализировать принципы, которыми руководствуется его администрация при организации деятельности.
3. Используя матрицу БКГ, сформировать продуктовую стратегию любого известного предприятия.
4. Проведите SWOT-анализ любого известного предприятия.
Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 8. Социальный аспект менеджмента и управление персоналом в туризме

Вопросы для устного обсуждения

1. Какие факторы и как определяют сущность управления персоналом и в туризме?
2. Какое значение при отборе персонала в туризме имеют критерии, требования, оценки?
3. Какие элементы подготовки претендента, на. Ваш взгляд, являются наиболее сложным
1. Как интерпретируются требования к топ-менеджера относительно деятельности в туризме?
2. В чем заключается сущность функций и принципов деятельности топ-менеджеров в туризме?
5. Как в менеджменте туризма реализуются различные стили управления?

Эссе

Напишите эссе на тему «Какое значение в деятельности топ-менеджера туризма имеет темперамент, характер и другие психографические черты личности?»

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

Тема 9. Конфликты в менеджменте туризма

Вопросы для устного обсуждения

Раскройте сущность основных конфликтов в туризме

Какие причины обуславливают конфликтные ситуации в туризме?

Раскройте сущность действий менеджера при управлении конфликтом

Охарактеризуйте основные методы устранения и предотвращения конфликтов

Раскройте сущность понятия «эффективность менеджмента туризма»

Какие составляющие имеет успешность управления?

Практическое задание

1. На примере любого предприятия проанализировать элементы организационной культуры и определить ее вид.
2. Идентифицируйте и обсудите факторы, которые влияют на процесс обмена информацией в турфирме.

Эссе

Напишите эссе на тему «Анализ конфликта», используя полученные на занятия знания.

Подготовка *рефератов* по теме (см. п.6.1. данной программы).

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

Виды текущего контроля, предусмотренные рабочей программой дисциплины:

- 1) устный опрос;
- 2) выполнение практических заданий;
- 3) составление аналитических таблиц;
- 4) подготовка эссе;
- 5) подготовка рефератов.

1. Требования к устному ответу на вопросы семинарского (практического) занятия

Ответы студенты должны иллюстрировать конкретными примерами, опираться на нормативно-правовую базу, проследить связи между теоретическими и практическими положениями учебной дисциплины, применять теоретические знания к решению вопросов.

Устный ответ предполагает:

- грамотность устной речи;
- убедительность устной речи;
- ясность, точность;
- строгая последовательность, иллюстрация.

Критерии оценки устного ответа

При оценке ответа учитывается:

- полнота и правильность ответа;
- логика изложения;
- степень осознанности и понимания изученного;
- связь теории с практикой.

«Отлично» ставится, если студент:	- обстоятельно и достаточно полно излагает материал; - обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои суждения, привести примеры; - строит ответ последовательно.
«Хорошо» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание материала, однако:	- допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя; - не всегда может убедительно обосновать свое суждение; - допускает отдельные погрешности.
«Удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных теоретических положений темы, но:	-излагает материал недостаточно полно; - не может обосновать свои суждения и привести необходимые примеры; нарушает последовательность в изложении материала.
«Неудовлетворительно» ставится, если студент:	- обнаружил незнание большей части темы (раздела, вопроса); - при ответе на вопрос искажает его смысл; - излагает материал беспорядочно и неуверенно.

Оценка может быть поставлена студенту, как за единовременный ответ, так и за ответ, рассредоточенный во времени, т.е. за сумму ответов, данных в процессе занятий.

2. Требования к выполнению практических заданий

Практическое задание выполняется в письменном (печатном) виде. Это вид учебной работы студента по аналитической обработке информации, принятию самостоятельных решений, инициированию творческих идей, их оформлению в творческий продукт.

Показатели и критерии оценки задания:

полнота выполнения задания – от 0 до 3 баллов;

правильность выполнения задания (технологически) – от 0 до 3 баллов;

логичность рассуждений – от 0 до 3 баллов;

аккуратность выполнения – от 0 до 3 баллов.

Шкала оценки: 0 – требование не выполнено; 1 – требование выполнено частично; 2 – требование выполнено, но есть недочёты; 3 – требование выполнено.

«зачтено» – 9 баллов и более;

«не зачтено» – менее 9 баллов.

Для получения оценки «зачтено» по выполнению практических заданий студент должен получить оценку зачтено по каждому выполнению практического задания из п.5 данной программы.

3. Требования к выполнению заданий в виде таблиц и критерии их оценки

Это вид самостоятельной работы студента по систематизации объемной информации, которая сводится (обобщается) в рамки таблицы.

Формирование структуры таблицы отражает склонность студента к систематизации материала и развивает его умения по структурированию информации. Краткость изложения информации характеризует способность к ее свертыванию. Таблицы создаются как помощь в изучении большого объема информации, желая придать ему оптимальную форму для запоминания. Задание носит обязательный характер, а его качество оценивается по качеству знаний в процессе контроля. Оформляется письменно.

Роль студента:

- изучить информацию по теме;
- информацию представить в сжатом виде и заполнить ею основные графы таблицы;
- пользуясь готовой таблицей, эффективно подготовиться к контролю по заданной теме.

Критерии и показатели оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильный отбор информации;
- наличие обобщающего (систематизирующего, структурирующего, сравнительного) характера изложения информации;
- грамотные и адекватные примеры, иллюстрирующие основной материал (при необходимости);
- соответствие оформления требованиям;
- работа сдана в срок.

«Зачтено» («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») – от 65 до 100% правильно выполненного задания;

«Не зачтено» («неудовлетворительно») – менее 65% правильно выполненного задания.

4. Требования к подготовке эссе и критерии их оценки

Эссе – это прозаическое сочинение небольшого объема (1-1,5 страницы) и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Требования:

1. Мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов;
2. Мысль должна быть подкреплена доказательствами, поэтому за тезисом следуют аргументы.

Аргументы – это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут «перегрузить» изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Структура (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление;
- тезис, аргументы;
- тезис, аргументы;
- тезис, аргументы;
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении проблема ставится, в заключении – резюмируется мнение автора);
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы;
3. Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Впрочем, стиль отражает особенности личности, об этом тоже полезно помнить.

Критерии и показатели оценки эссе

Критерии	Показатели	Баллы			
		2 (слабо)	3 (удовл.)	4 (хорошо)	5 (отл.)
Структура	Эссе соответствует теме				
	Собственная точка зрения на проблему				
Логика и аргументация изложения материала	Раскрытие актуальности выбранной темы				
	Аргументы логически структурированы				
	Факты представлены точно				
	Строгий критический анализ ключевых понятий (концепций)				
Новизна	Оригинально и творчески				
Стиль	Аккуратное письмо				
	Концентрированный текст				
Оформление	Четко и хорошо оформленная работа				
	Разумный объем				
Грамотность	Грамматически правильные предложения				

	Нет орфографических ошибок				
	Эффективное использование схем / таблиц для подтверждения аргументов				
Источники	Адекватное использование источников				

Количество баллов	Оценка
От 35 до 65	зачтено
Менее 35	не зачтено

5. Требования к подготовке рефератов и критерии их оценки

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки или выбора темы. Само выступление должно состоять из трех частей: вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%). После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы. Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут.

Роль студента:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- подготовить для аудитории вопросы для обсуждения по изложенному материалу не менее 5 вопросов;
- оформить текст письменно;
- озвучить в установленный срок.

Критерии и показатели оценки:

- полнота раскрытия темы;
 - структурированность;
 - свободное владение материалом;
 - соблюдение требований к оформлению и объёму реферата.
- «Зачтено» («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») – от 65 до 100% правильно выполненного задания;
- «Не зачтено» («неудовлетворительно») – менее 65% правильно выполненного задания.

Темы рефератов

1. Основные факторы внешней и внутренней среды турфирмы
2. Современные проблемы менеджмента в туристической индустрии.
3. Организационная структура гостиничного предприятия.
4. Роль и виды планирования в управлении предприятием туристической индустрии в современных условиях.
5. Особенности стратегического управления предприятиями туристической индустрии.
6. Теории мотивации и их применение в деятельности турфирмы.
7. Теории мотивации и их применение в туристической индустрии.
8. Стратегический менеджмент и его применение в управлении турфирмой.
9. Лидерство: основные теории и их применение в работе менеджера.
10. Построение системы стимулирования труда работников турфирмы.
11. Конкурентные стратегии в туризме и гостиничном бизнесе.

12. Внешняя среда и ее влияние на деятельность предприятия туриндустрии.
13. Классические и современные концепции лидерства и их реализация в практике управления предприятиями туриндустрии.
14. Организация взаимодействия в управлении турпредприятием: делегирование полномочий, координация, централизация и децентрализация.
15. Планирование как одна из основных функций менеджмента в туриндустрии.
16. Анализ сильных и слабых сторон организации, возможностей и угроз (на примере предприятия туриндустрии).
17. Контроль, как одна из основных функций менеджмента, формы контроля работы сотрудников предприятия туриндустрии.
18. Организационная культура, организационные ценности (на примере предприятий туриндустрии).
19. Роль и особенности организационной культуры в турбизнесе.
20. Стратегическое управление гостиничным предприятием.
21. Управление конфликтами в турбизнесе.
22. Основные теории управления и их применение в практической деятельности по управлению турфирмой (или другим предприятием туриндустрии).
23. Внутренняя среда деятельности гостиничного предприятия.
24. Самоменеджмент и его использование для формирования и развития качеств, необходимых для работников и менеджеров турпредприятий.
25. Современный менеджер в турбизнесе.
26. Взаимодействие человека и организации, особенности организационного окружения в туриндустрии.
27. Проблемы вхождения человека в организацию (на примере предприятия туриндустрии).
28. Особенности управления крупным гостиничным комплексом.
29. Построение системы мотивации персонала турпредприятия.
30. Управление туроператорской фирмой.
31. Особенности управления малой гостиницей.
32. Зарубежный опыт менеджмента в туриндустрии.
33. Организационная культура турфирм в России.
34. Бизнес-планирование в туристской индустрии.
35. Реализация функций менеджмента на предприятиях туриндустрии.
36. Инновационные тенденции в современной туриндустрии.
37. Роль персонального менеджмента в повышении эффективности работы персонала предприятий туриндустрии.
38. Системы стимулирования труда работников турпредприятия.
39. Франчайзинг в туриндустрии.
40. Управление по контракту в гостиничном бизнесе.
41. Новые методы управления в туриндустрии.
42. Основные факторы внутренней среды предприятия туриндустрии и их взаимовлияние.
43. Управление турагентской фирмой.
44. Организационная структура турфирмы и ее совершенствование.
45. Организационная структура туроператорской фирмы.
46. Построение системы стимулирования труда работников гостиничного предприятия.
47. Личностный и ролевой аспекты взаимодействия работников в организации (на примере предприятия туриндустрии).
48. Взаимодействие человека и группы в организации (на примере предприятия туриндустрии).

49. Применение типологий организационной культуры для анализа корпоративной культуры предприятий туристической индустрии.

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предусматривает проведение экзамена. Промежуточная аттестация осуществляется в период семестровых экзаменационных сессий и завершает изучение дисциплины.

Экзамен предполагает проверку учебных достижений обучаемых по всей программе дисциплины с целью оценивания полученных теоретических знаний, навыков самостоятельной работы, умения на практике применять полученные знания. Экзамен проводится в устной форме.

Перечень экзаменационных вопросов по курсу

1. Основные понятия менеджмента в туризме.
2. Понятие туристской услуги.
3. Система менеджмента в туризме.
4. Особенности менеджмента в туризме.
5. Истоки возникновения и тенденции развития менеджмента в туризме.
6. Периоды развития менеджмента в туризме.
7. История развития международного менеджмента отрасли.
8. Менеджмент туризма на современном этапе развития России.
9. Виды и формы туризма зарубежного и российского.
10. Типы туристов.
11. Особенности мотивации туристов и персонала.
12. Направления стимулирования туристической активности населения.
13. Понятие функций менеджмента.
14. Содержание и характеристика функций менеджмента в туризме.
15. Понятие принципов менеджмента.
16. Содержание принципов менеджмента в туризме.
17. Понятие и классификация методов менеджмента.
18. Особенности применения организационно-распорядительных методов менеджмента в туризме.
19. Особенности применения экономических методов менеджмента в туризме.
20. Особенности применения социально-психологических методов менеджмента в туризме.
21. Понятие среды туристской организации.
22. Внутренняя среда туристской организации.
23. Внешняя среда туристской организации.
24. Понятие организационной структуры управления.
25. Типы организационных структур туристской организации.
26. Разделение труда в туристской организации.
27. Формальная и неформальная структуры туристской организации.
28. Проектирование организационных структур управления туристской организацией.
29. Экономические отношения в менеджменте туризма.
30. Технологии, обеспечивающие развитие менеджмента туризма.
31. Процесс предоставления туристических услуг.
32. Информационно-техническое обеспечение менеджмента в туризме.
33. Экономическая эффективность менеджмента в туризме.
34. Социальные факторы туристической деятельности.
35. Роль топ-менеджера в туризме.
36. Стили руководства турфирмами.
37. Особенности делового общения в туризме.

38. Особенности управления персоналом турфирм.
39. Профессионализм персонала турфирм.
40. Сущность конфликта в туротрасли.
41. Причины возникновения конфликтов в турфирмах.
42. Типы конфликтов в турбизнесе.
43. Методы разрешения конфликтов в отрасли.

Критерии оценивания устного ответа на экзамене

Требования к результатам освоения дисциплины	Оценка
<p>Студент глубоко и полно владеет содержанием учебного материала и понятийным аппаратом; умеет связывать теорию с практикой, иллюстрировать примерами, фактами, данными научных исследований. Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи. Знание понятийно-терминологического аппарата по предмету и умение его применять. Умение рассуждать и аргументировать доводы, обобщать, делать выводы и обосновывать свою точку зрения. Умение связать ответ с другими предметами по специальности и с современными проблемами. Ясно и кратко излагает ответы на поставленные вопросы; умеет обосновывать свои суждения и профессионально-личностную позицию по излагаемому вопросу. Ответ носит самостоятельный характер.</p>	отлично
<p>Ответ студента соответствует указанным выше критериям, но содержание ответа имеет отдельные неточности (незначительные ошибки) в изложении теоретического и практического материала, отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой; допущенные ошибки исправляются студентом после дополнительных вопросов экзаменатора. Соблюдаются нормы литературной речи.</p>	хорошо
<p>Студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает существенные ошибки в определении понятий, формулировке положений, не привлекает для аргументации ответа основные положения исследовательских, концептуальных и нормативных документов, не умеет обосновать свои суждения; наблюдается нарушение логики изложения. Ответ отличается низким уровнем самостоятельности, не содержит собственной профессионально-личностной позиции.</p>	удовлетворительно
<p>Студент имеет разрозненные, бессистемные знания: не умеет выделять главное и второстепенное; допускает ошибки в определении понятий, формулировке теоретических положений, искажающие их смысл; не ориентируется в нормативно-концептуальных, программно-методических, исследовательских материалах, беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет соединять теоретические положения с практикой; не умеет применять знания для обоснования и объяснения фактов, не устанавливает межпредметные связи.</p>	неудовлетворительно

Экзаменационный билет содержит 2 вопроса.

Оценка по дисциплине выставляется как среднее арифметическое оценок за ответы на каждый из вопросов билета.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 366 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438657>
2. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для академического бакалавриата / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430028>
3. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 205 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437471>

7.2. Дополнительная литература

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 293 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437229>
2. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 120 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434064>
3. Морозов, М. А. Экономика организации туризма: учебник для академического бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07403-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441186>
4. Константинов, Ю. С. Детско-юношеский туризм: учебное пособие для академического бакалавриата / Ю. С. Константинов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 401 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07182-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438504>
5. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 442 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438659>

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://bishelp.ru/> - сайт «Помощь бизнесу».
2. <http://cbrand.ru> – специализированный интернет-портал – проект CreateBrand.
3. <http://marketer.ru> – сайт, посвященный проблематике маркетинга.
4. <http://ru.wikipedia.org> – свободная энциклопедия Википедия.
5. <http://www.4p.ru> – сайт электронного журнала по маркетингу.

6. <http://www.consultant.ru/> – сайт СПС КонсультантПлюс.
7. <http://www.officemart.ru> – справочно-аналитический ресурс обеспечения офиса.
8. www.e-management.ru – консультационный центр развития бизнеса.
9. <http://window.edu.ru> – федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».
10. <https://media.unwto.org/ru> - Всемирная туристская организация при ООН: The World Tourism Organization (UNWTO)

8. Материально-техническая база

Учебная аудитория для проведения учебных занятий - уч. корпус № 1, ауд. 65: ноутбук ASUS, проектор BenQ, экран настенный Screen.

Помещение для самостоятельной работы - уч. корпус № 1, ауд. 26: учебная мебель (30 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (17 компьютеров), принтер HP Deskjet 1280, сканер EPSONGT1500 A3.

9. Перечень информационных технологий

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), лицензия 66975477 от 03.06.2016 (бессрочно).

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

