

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол от
«16» июня 2021 г. № 8

Рабочая программа дисциплины

Управленческие решения в туризме

Уровень высшего образования
бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.02 Туризм

Направленность образовательной программы
Менеджмент международного и внутреннего туризма

Форма обучения
Очная, заочная

Нижний Новгород

2021 год

1. Место и цели дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управленческие решения в туризме» относится к дисциплинам по выбору, в соответствии с типом задач профессиональной деятельности Блока 2 «Организационно-управленческий модуль» Б1.В.ДВ.04.02.04 ОПОП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на очной форме обучения на 4 курсе , 7 семестре, на заочной форме обучения на 2 курсе в 4 семестре.

Цель дисциплины участие в подготовке бакалавра, обладающего системой профессиональных компетенций, способного и готового к использованию современных знаний о формах и методах принятия и разработки качественных управленческих решений и владеющего практическими навыками реализации эффективных решений на предприятиях туристской индустрии.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

| Формируемые компетенции (код, содержание компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции | | Наименование оценочного средства |
|--|---|--|---|
| | Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора) | Результаты обучения по дисциплине | |
| <i>ПКР-1 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения</i> | <i>ПКР-1.1. Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя</i> | <i>Уметь разрабатывать управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя; Знать этапы реализации и методы оценки эффективности управленческих решений в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания; Владеть навыками расчёта и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения;</i> | <i>Контрольные вопросы для собеседования практические, задания, тесты</i> |
| <i>ПКР-2 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации</i> | <i>ПК-2.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. ПК-2.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия</i> | <i>Уметь информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия; Знать обнови договорной деятельности с различными туристскими предприятиями и потребителями туристских услуг; Владеть навыками общения и осуществления внутренних и внешних профессиональных коммуникаций</i> | <i>Контрольные вопросы для собеседования практические, задания, тесты</i> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>тия ПК-2.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p> | | |
|--|--|--|--|

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

| | очная форма обучения | заочная форма обучения |
|--|----------------------|------------------------|
| Общая трудоемкость | 6 ЗЕТ | 6 ЗЕТ |
| Часов по учебному плану | 216 | 216 |
| в том числе | | |
| аудиторные занятия (контактная работа): | 50 | 12 |
| - занятия лекционного типа | 24 | 4 |
| - занятия семинарского типа | 24 | 6 |
| -КСР | 2 | 2 |
| самостоятельная работа | 130 | 195 |
| Промежуточная аттестация – экзамен | 36 | 9 |

3.2. Содержание дисциплины

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины | Всего (часы) | в том числе | | | |
|---|--------------|---|---------------------------|-----------------------|---|
| | | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них | | | Самостоятельная работа обучающегося, часы |
| | | Занятия лекционного | Занятия семинарского типа | Занятия лабораторного | |
| | | | | Всего | |

| | | | | типа | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|--------------|---------|-------|--------------|---------|-------|--------------|---------|-------|--------------|---------|-------|--------------|---------|-------|--------------|---------|
| | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная |
| Тема 1. Принятие решений в системе туристского менеджмента | 18 | | 21 | 2 | | 1 | 2 | | | | | 4 | | 1 | | 14 | | 20 |
| Тема 2. Информационное обеспечение процесса принятия управленческих решений | 18 | | 23 | 2 | | | 2 | 1 | | | | 4 | | 1 | | 14 | | 22 |
| Тема 3. Организация процесса разработки управленческих решений в туризме | 20 | | 23 | 4 | | 1 | 2 | | | | | 6 | | 1 | | 14 | | 22 |
| Тема 4. Методы принятия управленческих решений | 20 | | 23 | 4 | | 1 | 2 | | | | | 6 | | 1 | | 14 | | 22 |
| Тема 5. Разработка и принятие решений в условиях риска в туризме | 22 | | 23 | 2 | | | 4 | 1 | | | | 6 | | 1 | | 16 | | 22 |
| Тема 6. Принятие решений в конфликтных ситуациях в туризме | 24 | | 23 | 4 | | | 4 | 1 | | | | 8 | | 1 | | 16 | | 22 |
| Тема 7. Реализация и контроль управленческого решения в туризме | 20 | | 24 | 2 | | 1 | 4 | 1 | | | | 6 | | 2 | | 14 | | 22 |
| Тема 8. Качество разработки управленческих решений в сфере туризма | 18 | | 22 | 2 | | | 2 | 1 | | | | 4 | | 1 | | 14 | | 21 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|--|-----|----|--|---|----|---|--|--|--|----|--|----|--|-----|--|-----|
| Тема 9. Оценка эффективности реализации управленческих решений в туризме | 18 | | 23 | 2 | | | 2 | 1 | | | | 4 | | 1 | | 14 | | 22 |
| Промежуточная аттестация - экзамен | 36 | | 9 | | | | | | | | | | | | | | | |
| КСР | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| Итого | 216 | | 216 | 24 | | 4 | 24 | 6 | | | | 48 | | 12 | | 130 | | 195 |

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 14 часов (очная форма) и 6 часов (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов;
- компетенции ПКР-1 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения.
- компетенции ПКР-2 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации .

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций.

Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся Формы и методы текущего контроля

| Материал, представляемый для оценки | Формы контроля и оценки |
|---|--|
| Составление обзоров по темам | Активность участия в дискуссии по итогам выполненных обзоров. Оценка результатов преподавателем. |
| Подготовка к вопросам для коллоквиумов, собеседования | Собеседование и дискуссия по вопросам. Оценка результатов преподавателем и группой. |
| Выполнение практических заданий | Разбор практических заданий. Оценка результатов преподавателем и группой. |
| Подготовка к контрольной работе | Оценка выполнения работы преподавателем. |
| Тестирование | Оценка результатов тестирования преподавателем. |

Преподавание учебной дисциплины «Управленческие решения в туризме» строится на сочетании лекций, практических занятий и различных форм самостоятельной работы бакалавров.

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- изучение теоретического материала дисциплины на лекции с использованием компьютерных технологий;
- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной и научной литературы;
- закрепление теоретического материала при проведении практических занятий с использованием учебного и научного оборудования, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку докладов к семинару, выполнение творческих заданий и др.
3. Изучение источников управленческой информации
4. Работу с ресурсами Интернет
5. Решение практических ситуаций (кейсов)
6. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий
7. Изучение отраслевой статистики
8. Подготовку к тестированию по темам в целом курсу «Управленческие решения в туризме»
9. Подготовку к экзамену по курсу «Управленческие решения в туризме».

Контрольная работа – письменная отчетная работа студента по изученной дисциплине. Цель контрольной работы заключается в оценке качества усвоения студентами отдельных разделов, тем и вопросов изучаемой дисциплины, а также умения решать конкретные практические и теоретические задачи.

Вариант контрольной работы определяется по фамилии студента

| Первая буква фамилии студента | № варианта |
|-------------------------------|------------|
| А, Б, | 1 |
| В, Г, Д, | 2 |
| Е, Ж, З, | 3 |
| И, К Л, | 4 |
| М, Н, О, | 1 |
| П, Р, С, | 2 |
| Т, У, Ф, | 3 |
| Х, Ц, Ч, | 4 |
| Ш, Щ, | 1 |
| Э, Ю, Я | 2 |

Контрольная работа должна быть выполнена с использованием персонального компьютера. В отдельных случаях допускается рукописный текст, при условии написания разборчивым почерком.

Объем контрольной работы составляет 15-20 страниц (печатного текста). Текст располагается на одной стороне листа (формат А4). Текст печатается шрифтом Times New Roman, размер шрифта для основного текста – 14. Межстрочный интервал 1,5 см. Размеры полей: слева – 2,5 см; справа – 1,5 см; сверху – 2,0 см; снизу – 2,0 см.

Контрольная работа должна быть помещена в папку–скоросшиватель.

Титульный лист контрольной работы представлен в Приложении 1.

Примерные задания для контрольной работы

Вариант 1. Представьте, что Вы руководитель отдела предприятия-туроператора по международному туризму.

Вариант 2. Представьте, что Вы руководитель отдела предприятия-туроператора по внутреннему туризму.

Вариант 3. Представьте, что Вы директор туристической фирмы.

Вариант 4. Представьте, что Вы менеджер туристического агентства.

Задание: Дайте полное описание одного вашего рабочего дня. Выделите по функциям управления управленческие решения, принимаемые Вами в процессе работы.

Дайте полную классификацию 2-х самых важных ваших управленческих решений.

5.Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),

включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

| Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций) | Шкала оценивания сформированности компетенций | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|--|---|
| | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
| | Не зачтено | | зачтено | | | | |
| <u>Знания</u> | Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок. | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. | Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. |
| <u>Умения</u> | Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. | Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме. | Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов |
| <u>Навыки</u> | Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов. | Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов. | Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач |

5.2. Шкала оценки при промежуточной аттестации

| Уровень подготовки | |
|--------------------|--|
| Превосходно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно» |

| | |
|---------------------|--|
| Отлично | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично» |
| Очень хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо» |
| Хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо» |
| Удовлетворительно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно» |
| Неудовлетворительно | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» |
| Плохо | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо» |

6. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

6.1 Контрольные вопросы

| <i>вопросы</i> | <i>Код формируемой компетенции</i> |
|--|------------------------------------|
| 1. Роль и место управленческого решения в деятельности в туристской организации? | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 2. Чем отличается принятие управленческих решений от частного выбора? | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 3. Какие факторы деятельности в туристской организации, влияют на принятие управленческих решений? | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 4. Какими показателями характеризуется среда, где формируются решения в туристской организации? | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 5. В чем объективная необходимость классификации решений? | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 6. Охарактеризуйте стратегические, тактические и оперативные решения в туристской организации? | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 7. В чем преимущества и недостатки индивидуальной и коллективной форм принятия решений, устной и письменной формы решения?. | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 8. Какие решения в деятельности в туристской организации можно отнести к непрерывно действующим, длительного действия, среднесрочных, краткосрочных, однокритериальных и многокритериальных? | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 9. В каких ситуациях и какие методы могут помочь менеджеру в туристской организации в разработке и принятии решений? | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 10. Назовите основные этапы процедуры разработки и оптимизации решения методами моделирования. | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 11. В каких случаях целесообразно использование экспертных технологий в процессе принятия решений в туристской организации? | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 12. Каковы основные методы экспертных оценок? | ПКР-2 , ПКР-1 |
| 13. В чем заключается сущность метода мозговой атаки? | ПКР-2 , ПКР-1 |

| | |
|--|----------------------|
| 14. Какие особенности проведения экспертизы присущи методу Дельфи? Каковы достоинства и недостатки этого метода. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 15. Кого можно считать экспертом в туристской организации? | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 16. Охарактеризуйте основные способы, используемые для оценки качеств экспертов в туристской организации. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 17. Каков алгоритм принятия управленческих решений рациональным методом? | <i>ПКР-2</i> |
| 18. Понятие проблемы, классификация и диагностика проблем в деятельности в туристской организации. | <i>ПКР-2</i> |
| 19. Ограничения и критерии, действующие при принятии решения в деятельности в туристской организации. Требования, предъявляемые к набору критериев. | <i>ПКР-2</i> |
| 20. Подбор и оценка альтернатив принятия решения в деятельности в туристской организации. | <i>ПКР-2</i> |
| 21. Дайте определение факторов определенности, неопределённости, риска в деятельности в туристской организации? Каковы общие особенности методов и приемов принятия решений в данных условиях? | <i>ПКР-2</i> |
| 22. В чем заключается содержание риск-менеджмента в деятельности в туристской организации? | <i>ПКР-2</i> |
| 23. Что такое профиль риска? Смысл построения профиля риска? В чем заключается метод протоколов риска? | <i>ПКР-2</i> |
| 24. В чем заключаются методы уклонения и локализации рисков? | <i>ПКР-2</i> |
| 25. В чем суть методов диссипации и компенсации рисков? | <i>ПКР-2</i> |
| 26. Какие параметры исследуются при количественной оценке риска деятельности в туристской организации? | |
| 27. Что подразумевается под ответственностью? Каковы виды ответственности и механизмы контроля в туристской организации? | <i>ПКР-2</i> |
| 28. Что такое эффективность управленческого решения? Каковы виды эффективности? | <i>ПКР-2</i> |
| 29. Каковы условия эффективной реализации решений в туристской организации? | <i>ПКР-1</i> |
| 30. Какова сущность организации процессов выполнения решений: ресурсное обеспечение на стратегическом и тактическом уровнях деятельности в туристской организации? | <i>ПКР-2</i> |
| 31. Докажите справедливость утверждения: реализовать решение значительно сложнее, чем его принять? | <i>ПКР-2</i> |
| 32. Дайте основные характеристики инициативно целевой технологии принятия решений в деятельности в туристской организации. | <i>ПКР-1</i> |
| 33. Дайте основные характеристики регламентной технологии принятия решений в деятельности в туристской организации. | <i>ПКР-1</i> |
| 34. Дайте основные характеристики программно-целевой технологии принятия решений в деятельности в туристской организации. | <i>ПКР-1</i> |
| 35. Какова сущность контроля над выполнением управленческих решений в туристской организации и его виды? | <i>ПКР-1</i> |
| 36. Каковы механизмы контроля над реализацией управленческих решений в туристской организации? | <i>ПКР-1</i> |
| 37. Каковы факторы, влияющие на эффективность реализации решений в туристской организации? | <i>ПКР-1</i> |
| 38. Каковы методы оценки эффективности управленческих решений в туристской организации? | <i>ПКР-1</i> |

6.2. Вопросы для подготовки к экзамену

| <i>вопросы</i> | <i>Код формируемой компетенции</i> |
|---|------------------------------------|
| 1. Понятие управленческого решения и его место в системе менеджмента. | <i>ПКР-2</i> |
| 2. Внешняя среда организации. Факторы прямого и косвенного воздействия на принятие управленческих решений в туристской организации. | <i>ПКР-2</i> |
| 3. Внутренняя среда организации сферы гостеприимства и общественного питания и ее влияние на процесс принятия управленческих решений. | <i>ПКР-2</i> |
| 4. Отличительные особенности управленческого решения, аспекты изучения и требования к управленческому решению. | <i>ПКР-2</i> |
| 5. Условия разработки, принятия и реализации управленческих решений. Модель принятия решений. | <i>ПКР-2</i> |
| 6. Принципы и признаки классификации управленческих решений. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 7. Психологические особенности процесса принятия решения в туристской организации. | <i>ПКР-2</i> |
| 8. Решетка менеджмента Д. Моутон и Р.Блейка. Феномены процесса принятия решений | <i>ПКР-2</i> |
| 9. Принципы принятия коллективных решений в туристской организации. | <i>ПКР-2</i> |
| 10. Роль и требования к информационному обеспечению в процессе принятия управленческих решений в туристской организации. | <i>ПКР-2</i> |
| 11. Коммуникационные и информационные технологии в туристской организации. | <i>ПКР-2</i> |
| 12. Экономико-статистических методы сбора и обработки информации в туристской организации. | <i>ПКР-2</i> |
| 13. Методы прогнозирования при разработке решений в туристской организации . | <i>ПКР-2</i> |
| 14. Методы анализа управленческих решений. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 15. Методы моделирования и оптимизации управленческих решений. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 16. Эвристические методы принятия управленческих решений. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 17. Экспертные методы в процессе разработки решений. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 18. Методы получения количественных экспертных оценок. Количественные шкалы измерения. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 19. Методы получения качественных экспертных оценок. Качественные шкалы измерения. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 20. Этапы принятия управленческих решений в туристской организации рациональным методом. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 21. Понятие проблемы и ее диагностика и классификация. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 22. Ограничения и критерии, действующие при принятии решения. Требования, предъявляемые к набору критериев. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 23. Подбор и оценка альтернатив принятия решения. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 24. Понятие и классификация рисков в хозяйственной деятельности предприятий в туристской организации. | |
| 25. Профиль риска. Метод протоколов риска. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 26. Методы управления рисками хозяйственной деятельности | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |

| | |
|---|----------------------|
| предприятий в в туристской организации. | |
| 27. Принятие решений в конфликтных ситуациях. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 28. Этапы управления конфликтными ситуациями в в туристской организации. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 29. Межличностные стили поведения в конфликте и средства воздействия. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 30. Этапы и технологии реализации решений: особенности, условия, преимущества и недостатки. | <i>ПКР-2 , ПКР-1</i> |
| 31. Значение, функции и виды контроля над выполнением управленческих решений в в туристской организации. | <i>ПКР-1</i> |
| 32. Методы и механизмы контроля осуществления решения. | <i>ПКР-1</i> |
| 33. Управленческие решения в в туристской организации и ответственность. Сущность и виды ответственности руководителей. | <i>ПКР-1</i> |
| 34. Методы оценки эффективности реализации управленческих решений. | <i>ПКР-1</i> |
| 35. Основные требования и факторы, определяющие эффективность управленческих решений. | <i>ПКР-1</i> |
| 36. Качество управленческих решений. Условия разработки качественных решений в в туристской организации. | <i>ПКР-1</i> |
| 37. Факторы, влияющие на качество разработки управленческого решения. Коэффициент качества управленческих решений. | <i>ПКР-1</i> |
| 38. Основные пути повышения качества разработки управленческих решений. | <i>ПКР-1</i> |

6.3. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-1

Задание 1.

1.Экономическая эффективность управленческого решения выражается:

1) * в соотношении прибавочной стоимости, полученной в результате реализации конкретного управленческого решения, и затрат на его разработку и реализацию.

2) в достижение организационных целей (в разработке новых организационных структур, принципов, методов управления) меньшим числом работников или за меньшее время.

3) в достижение социальных целей (удовлетворение потребности человека в информации, знаниях, творческом труде, самовыражении, общении, отдыхе) для большего количества людей и общества с меньшими финансовыми затратами.

2.Организационная эффективность управленческого решения выражается:

1) в соотношении прибавочной стоимости, полученной в результате реализации конкретного управленческого решения, и затрат на его разработку и реализацию.

2) *в достижение организационных целей (в разработке новых организационных структур, принципов, методов управления) меньшим числом работников или за меньшее время.

3) в достижение социальных целей (удовлетворение потребности человека в информации, знаниях, творческом труде, самовыражении, общении, отдыхе) для большего количества людей и общества с меньшими финансовыми затратами.

3.Социальная эффективность управленческого решения выражается:

1) в соотношении прибавочной стоимости, полученной в результате реализации конкретного управленческого решения, и затрат на его разработку и реализацию.

2) в достижение организационных целей (в разработке новых организационных структур, принципов, методов управления) меньшим числом работников или за меньшее время.

3) *в достижение социальных целей (удовлетворение потребности человека в информации, знаниях, творческом труде, самовыражении, общении, отдыхе) для большего количества людей и общества с меньшими финансовыми затратами.

Задание 2.

Выполните тесты по схеме «согласны – не согласны» с представленным утверждением.

1. (нет) Ситуационные факторы и организационные цели не предопределяют выбор методов решения задач управления
2. (да) При высокой степени неопределенности и отсутствии числовых характеристик параметров использование математических моделей невозможно
3. (да) Использование моделирования позволяет решать множество задач и усиливает способность менеджера к принятию обоснованных и объективных решений.
4. (да) Математические методы можно использовать при наличии достаточного объема информации, имеющей количественные характеристики.
5. (да) Эвристические методы учитывают влияние человеческого фактора на процесс принятия решений.
6. (нет) Интуитивный метод принятия решений имеет низкую стоимость и низкую степень риска
7. (да) Достоинством аддитивного метода является высокая степень определенности и дешевизна.
8. (нет) Экспериментальный метод принятия решений нашел широкое применение в области экономики и управления.
9. (да) Рациональный метод принятия решений содержит аналитический информационный и целеполагающий блоки принятия решений.
10. (да) Отличительной особенностью метода мозговой атаки является запрещение критики всех предлагаемых альтернатив.
11. (да) Метод Делфи позволяет обобщать индивидуальные мнения отдельных экспертов в согласованное групповое мнение.
12. (да). Метод ранжирования удобно применять в случае малого оцениваемых вариантов .
13. (да) Ранжирование альтернатив, сортировка, попарное сравнение экспертные кривые относятся к экспертному оцениванию.
14. (да) Методы экспертных оценок рекомендуется применять в случае когда решаемые проблемы слабоструктурированы и решения применяются в условиях риска и неопределенности
15. (да) Качественные измерения менее строгие и носят субъективный характер.
16. (нет) Результативность метода принятия решения заключается в том , что метод не должен быть сложным и не должен увеличивать степень неопределенности.
17. (да) Метод сравнения - позволяет оценить работу организации, определить отклонения от плановых показателей, установить их причины и выявить резервы.
18. (да) Метод цепных подстановок - заключается в получении ряда значений общего показателя путем последовательной замены базовых значений факторов фактическими.
19. (да) Балансовый метод предполагает сопоставление взаимосвязанных количественных показателей деятельности и с целью выявления их взаимного влияния.
20. (нет) Графический метод – не является средством иллюстрации хозяйственных процессов путем оформления результатов анализа.

6.4. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-2

1. Должен ли работник турфирмы проявлять самоотверженность на работе, полностью отдавая свою энергию, знания и опыт клиентам:
 - а) *должен;
 - б) не должен;
 - в) самоотверженность неуместна, следует четко выполнять свои должностные обязанности;
 - г) степень самоотверженности при обслуживании гостей должна строго соответствовать получаемой зарплате, а так как она относительно невысока, о самоотверженности не может быть речи.
2. Если турист задает менеджеру турфирмы вопрос, на который тот не может дать исчерпывающий ответ, надо:
 - а) ответить уклончиво, но так, чтобы клиент не усомнился в компетентности менеджера;
 - б) признать свою недостаточную компетентность и предложить обратиться к другому сотруднику;

в) *принять меры к получению полной информации по этому вопросу и через некоторое время ответить клиенту.

3. Следует ли называть клиентов турфирмы по имени и отчеству:

- а) не следует;
- б) не следует, за исключением хороших знакомых и постоянных клиентов;
- в) *следует.

4. Если вы как сотрудник турфирмы понимаете, что опоздаете на работу, застряв в «пробке», а аккумулятор мобильного телефона не заряжен и ваша встреча с клиентами может сорваться, наилучший выход из этой ситуации:

- а) добраться на работу на попутной машине, не тратя время на оповещение персонала о задержке;
- б) *любым способом сообщить о непредвиденном опоздании;
- в) не тратить время на покупку карточки и поиски телефона-автомата, а быстрее добираться до фирмы.

5. Если менеджер турфирмы разговаривает по телефону и в этот момент происходит разъединение, необходимо:

- а) подождать звонка собеседника;
- б) перезвонить сразу после разъединения;
- в) *перезвонить через 3—5 минут, чтобы собеседник успел повесить трубку в случае, если он пытается дозвониться до менеджера.

6. В ответ на заносчивость или грубость туриста, предъявляющего претензии после возвращения из турпоездки, вы как руководитель фирмы или менеджер:

- а) *никогда не будете раздражаться;
- б) иногда вами овладевает раздражение, но клиент этого не чувствует;
- в) дадите достойный отпор собеседнику, не преминув обучить его умению вести себя в общественном месте.

7. Туристские формальности обычно подразделяются на следующие группы:

- а) лицензирование и сертификация, стандарты обслуживания;
- б) лицензирование, валютный контроль, таможенные правила, паспорта и визы;
- в) *медицинские, таможенные, валютный контроль, паспорта и визы.

8. Если клиент турфирмы предъявляет устную жалобу, менеджер:

- а) извиняется, но только в случае обоснованной претензии;
- б) извиняется в любом случае, даже если жалоба не обоснована;
- в) не извиняется, но всеми доступными средствами пытается уладить конфликт;
- г) *не извиняется, если ни он лично, ни турфирма не имеют к требованиям клиента никакого отношения.

9. Если по телефону в вашем рабочем кабинете руководителя крупной турфирмы незнакомый абонент просит пригласить другого работника, а его нет поблизости, вы:

- а) *попросите перезвонить через несколько минут;
- б) попросите подождать, пока не пригласят этого человека;
- в) пойдете искать приглашенного, а абонента попросите подождать.

10. Требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов, регламентируются:

- а) государственным стандартом Российской Федерации;
- б) *ведомственными инструкциями и циркулярами;
- в) распоряжением Правительства Российской Федерации.

6.5. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКР-1

Задание 1.

Согласно алгоритму принятия решений на основе рационального метода проанализируйте ситуацию:

Вариант 1 Начинающая туристская фирма, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в турпакет авиабилет, проживание в

хорошей гостинице, трансферы, трехразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 тыс. \$ US, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета, равную 1799 \$ US. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета.

Вариант 2 Представьте следующую ситуацию. Вы владеете турфирмой, которая организует поездки в Турцию. Неожиданно для вас открывается новая турфирма, которая также занимается продажей туров в Турцию. Расположилась она в соседнем от вас здании. Новая турфирма устанавливает цены на свои поездки ниже ваших. В данной ситуации вам следует быстро и оперативно принять решение, чтобы не потерять ваших клиентов.

В ходе анализа необходимо классифицировать ситуацию, рассмотреть и классифицировать возможные проблемы, рассмотреть особенности внешней и внутренней среды, построить дерево целей, выявить ограничения, определить критерии, подобрать, оценить и выбрать альтернативные варианты, рассмотреть пути реализации ответственность.

Алгоритм работы с практическим заданием (ситуационной задачей)

1. Прочитайте текст практического задания (ситуационной задачи) и осмыслите его.
2. Прочитайте вопрос к практическому заданию(ситуационной задаче) и осмыслите его.
3. Составьте план ответа на поставленный вопрос.
4. Письменно или устно изложите ваше мнение по смыслу заданного вопроса.

Задание 2.

Представьте ситуацию. Турист Крылов оплатил туристской фирме «Фигус» снежное сафари на собачьих упряжках в одном из комфортабельных центров туризма Финляндии — на курорте Вуокатти. Вместо этого ему предоставили сафари на снегоходах. Снегоходы просты в управлении и доступны даже ребенку. Крылов мечтал (и оплатил свою мечту) путешествовать по зимнему лесу и ледяной глади озер на собачьих упряжках (риск, азарт, опасности!). Кроме того, он сделал специальный заказ и оплатил поездку сына в расположенный недалеко от Вуокатти город Кухмо, где находится стилизованная под лапландскую деревня Деда Мороза. Этот заказ тоже не был выполнен. Недовольный всеми этими нарушениями турист предъявил претензию туристской фирме «Фигус».

Вопросы для анализа.

1. Какие альтернативные варианты решения возможны в данной ситуации?
2. Кто правомочен принимать решения по данной претензии?
3. Кто должен нести ответственность за случившееся с туристом?
4. Какими регламентирующими документами можно воспользоваться для разрешения проблемы?

Алгоритм работы с практическим заданием (ситуационной задачей)

1. Прочитайте текст практического задания (ситуационной задачи) и осмыслите его.
2. Прочитайте вопрос к практическому заданию(ситуационной задаче) и осмыслите его.
3. Составьте план ответа на поставленный вопрос.
4. Письменно или устно изложите ваше мнение по смыслу заданного вопроса.

Задание 3.

Клиент, оформляя индивидуальный тур в Таиланд, узнает, что в новом году он первый на данном направлении, и в шутку заявляет, что туристская фирма в связи с этим должна предоставить ему скидку. Но скидки по этому туру не предусмотрены.

При поиске решения необходимо ответить на вопросы:

1. Какие альтернативные варианты решения возможны в данной ситуации?
2. Кто правомочен принимать решения по данной ситуации?
3. Может ли туристская фирма предоставить клиенту скидку? Если да, то за счет каких сумм? Если нет, то почему, ведь имидж фирмы стоит дорого?
4. Какими регламентирующими документами можно воспользоваться для разрешения проблемы?
5. Какие скидки может предложить туристская фирма своим клиентам для увеличения объема продаж туров?

Алгоритм работы с практическим заданием (ситуационной задачей)

1. Прочитайте текст практического задания (ситуационной задачи) и осмыслите его.
2. Прочитайте вопрос к практическому заданию(ситуационной задаче) и осмыслите его.
3. Составьте план ответа на поставленный вопрос.
4. Письменно или устно изложите ваше мнение по смыслу заданного вопроса.

6.6. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКР-2

Задание 1.

Вариант 1. Вы управляющий сетью туристических агентств и вам предстоит решить, кого выбрать на должность руководителя нового туристического агентства, открывающегося в другом городе.

Вариант 2. Вы руководителя новой туристской фирмы и вам предстоит решить, кого выбрать на должность менеджера по продажам в секторе выездного туризма.

Алгоритм выполнения задания: вы должны описать:

- а) функциональные обязанности этого сотрудника;
- б) управленческие решения, которые уполномочен принимать сотрудник на этой должности;
- и) качества или иным характеристики претендентов на эту должность. Для этого составьте два списка, где перечислите десять качеств, которыми должен обладать «идеальный кандидат» на вакантную должность с точки зрения работодателя и десять качеств или причин, которые мешают получить работу соискателю.

Задание 2.

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности директора туристической фирмы. Выберите из предложенных трех вариантов концепцию турагентства, которую вы предпочитаете, и обоснуйте почему.

Вариант 1. Турфирма работает на рынке турпоездки на отдых по схеме электронной коммерции в режиме онлайн, однако в последнее время объем продаж не увеличивается. В последующие пять лет электронная коммерция будет поддерживаться созданием сети традиционных турагентств, что явится решением данной проблемы.

Вариант 2. Турфирма работает на рынке турпоездки на отдых по традиционной схеме турагентства, имеет кроме офиса в Москве два филиала в городах Санкт-Петербург и Нижний Новгород. Объем продаж турфирмы падает. Турфирма планирует создать виртуальные турагентства в Интернете (онлайн-турфирмы) и оптимистично прогнозирует свою работу в последующие пять лет

Вариант 3. Турфирма, располагающая кроме офиса в Москве двумя филиалами в городах Санкт-Петербург и Нижний Новгород, работает по схеме многопрофильного турагентства и ориентирована на широкие слои населения. В последующие пять лет турфирма не предполагает изменений и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише.

Алгоритм работы с практическим заданием (ситуационной задачей)

1. Прочитайте текст практического задания (ситуационной задачи) и осмыслите его.
2. Прочитайте вопрос к практическому заданию(ситуационной задаче) и осмыслите его.
3. Составьте план ответа на поставленный вопрос.
4. Письменно или устно изложите ваше мнение по смыслу заданного вопроса.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Зуб, А. Т. Принятие управленческих решений : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Т. Зуб. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06006-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432840> .

2. Филинов-Чернышев, Н. Б. Разработка и принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Н. Б. Филинов-Чернышев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03558-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451298>

б) дополнительная литература

3. Дубина, И. Н. Творческие решения в управлении и бизнесе : учебное пособие для вузов / И. Н. Дубина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08605-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453047>

4. 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, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851>

5. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437462>

в) специализированная литература

6. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

7. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru

8. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru

9. Портал про гостиничный бизнес: <http://www.prohotel.ru>

10. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru

11. <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4444>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Приложение 1

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

Дата поступления контрольной работы: _____

Дата проверки: _____

Оценка: _____

Подпись преподавателя: _____

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Вариант _____ по дисциплине _____

Фамилия: _____

Имя: _____ Отчество: _____

Группа _____ № зачетной книжки _____

ФИО преподавателя: _____

Нижний Новгород, 20__ г.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма»

Автор:
к.э.н, доцент
кафедры сервиса и туризма

Е.А. Кочкурова

Рецензент:
Директор АНО «Эксперт – НН»

Н.А. Барина

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма
д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии института экономики и предпринимательства от «15» марта 2021 года, протокол № 3