

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Арзамасский филиал

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Менеджмент в туризме

(наименование дисциплины)

Уровень высшего образования

бакалавриат

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

43.03.02 Туризм

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

Экскурсионная деятельность

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения

очная, заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Год начала подготовки 2021

Арзамас

2023 год

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП

Дисциплина Б1.О.13 «Менеджмент в туризме» относится к обязательной части образовательной программы направления подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Экскурсионная деятельность.

Дисциплина предназначена для освоения студентами очной формы обучения в 4 семестре, заочной формы – в 5 семестре.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

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 (дескрипторы компетенции)	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	<i>Знать</i> основу процессов групповой динамики и принципов формирования команды, теории мотивации, лидерства и власти для эффективного взаимодействия с другими членами команды. <i>Уметь</i> осуществлять деловые коммуникации; предотвращать и разрешать конфликты. <i>Владеть</i> навыками деловых коммуникаций и разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.	Учебно-исследовательская реферативная работа
	УК-3.2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	<i>Знать</i> этические нормы менеджмента и менеджеров. <i>Уметь</i> выбирать оптимальные способы коммуникации и воздействия на персонал, используя командный стиль управления с соблюдением этических норм. <i>Владеть</i> навыками применения этических норм в управлении организацией.	Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.	<i>Знать</i> функции менеджмента; типологию управленческих решений, условия и факторы качества управленческих решений, технологию и модели процесса разработки управленческих решений. <i>Уметь</i> формулировать миссию, цели и задачи туристских организаций. <i>Владеть</i> навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями туристских организаций.	Учебно-исследовательская реферативная работа
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	<i>Знать</i> основы организации, планирования деятельности подчинённых; теории мотивации и обеспечения лояльности персонала; принципы и методы создания системы контроля деятельности подразделений туристских организаций. <i>Уметь</i> проектировать организационные структуры; планировать и осуществлять мероприятия в сфере туризма. <i>Владеть</i> методами планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности подразделений туристских организаций и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины
	ОПК-2.3. Осуществляет	<i>Знать</i> структуру подразделений объектов	Практические

	контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	туристской сферы. <i>Уметь</i> осуществлять контроль и координировать деятельность туристической организации. <i>Владеть</i> технологией контроля и управления проектом в туризме.	контрольные задания
ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом туристских и экскурсионных организаций	ПКО-1.1. Осуществляет подбор персонала и руководство трудовым коллективом организации в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	<i>Знать</i> виды ответственности за принятые управленческие решения; технологию управления человеческими ресурсами организаций. <i>Уметь</i> осуществлять подбор персонала и осуществлять руководство трудовым коллективом в соответствии с профессиональными задачами деятельности. <i>Владеть</i> навыками подбора персонала и руководства трудовым коллективом в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	Тестирование
	ПКО-1.2. Формирует цель и задачи деятельности подразделений (служб) организации.	<i>Знать</i> подходы к определению миссии и целей организации; виды организационных структур управления и особенности управления и содержание работы функциональных подразделений организаций. <i>Уметь</i> распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия. <i>Владеть</i> навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями туристских организаций.	Тестирование
	ПКО-1.3. Осуществляет организацию, мотивацию, координацию и контроль деятельности подразделений (служб) организации.	<i>Знать</i> основы организации, мотивации и контроля деятельности подразделений организаций <i>Уметь</i> организовывать, мотивировать и контролировать деятельность подразделений туристских организаций <i>Владеть</i> технологиями реализации инновационного менеджмента и управления жизненным циклом туристического продукта при организации деятельности подразделений (служб) туристской организации.	Практические контрольные задания

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Трудоемкость	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	6 з.е.	6 з.е.
часов по учебному плану, из них	216	216
Контактная работа, в том числе: аудиторные занятия:		
– занятия лекционного типа	36	0
– занятия семинарского типа	36	8
контроль самостоятельной работы	2	2
Промежуточная аттестация экзамен	36	9
Самостоятельная работа	106	197

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов (Р) или тем (Т) дисциплины (модуля), Форма (ы) промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них								Самостоятельная работа обучающегося, часы, в период			
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (в т.ч. текущий контроль успеваемости)				Контроль самостоятельной работы	промежуточной аттестации (контроля)		теоретического обучения			
				семинары, практические занятия	лабораторные работы									
	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная
Тема 1. Организация и управление туристической деятельностью	13	23	4		4	1						5	22	
Тема 2. Функции управления в туризме	18	23	4		4	1						10	22	
Тема 3. Методы управления в туризме	13	23	4		4	1						5	22	
Тема 4. Управление процессами труда и проектирование организационных структур	24	23	4		4	1						16	22	
Тема 5. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма	18	23	4		4	1						10	22	
Тема 6. Управленческие решения	18	21	4		4							10	21	
Тема 7. Менеджер и его роль в процессе управления	18	23	4		4	1						10	22	
Тема 8. Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом туристического продукта	28	23	4		4	1						20	22	
Тема 9. Управление проектом в туризме	28	23	4		4	1						20	22	
В том числе текущий контроль	2	2							2	2				
Экзамен	36	9									36	9		
ИТОГО	216	216	36		36	8			2	2	36	9	106	197

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

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов состоит в проработке теоретического материала, выполнении самостоятельных заданий в конце каждого практического занятия и выполнении внеаудиторных самостоятельных заданий (домашние задания и дополнительные задания по углубленному изучению разделов дисциплины). К самостоятельной работе студентов относится подготовка к экзамену.

Формы самостоятельной работы

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.
2. Выполнение практических контрольных заданий.
3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми

системами.

4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.
5. Использование электронных библиотек, распределенных и централизованных издательских систем.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Менеджмент в туризме, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=8881>.

Методические рекомендации к подготовке учебно-исследовательской реферативной работы

Учебно-исследовательская реферативная работа (реферат) – изложение в письменном виде или форме публичного доклада содержания научного труда (трудов), литературы по теме. При подготовке реферата студент самостоятельно изучает группу источников по определённой теме, которая, как правило, подробно не освещается на лекциях. Цель написания реферата – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таковым работам. Это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Отличие доклада от реферата в том, что он отражает одну точку зрения на проблему, не предполагает ее исследования в сравнении и анализе.

Методические рекомендации

Сформулируйте тему работы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 15-30 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.

- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не

просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы.

Примерный алгоритм действий при написании реферата:

1. Подберите и изучите основные источники по теме (как правило, при разработке реферата или доклада используется не менее 8-15 различных источников).
2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план реферата или доклада исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст реферата или доклад с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам реферата или доклада, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

**Рекомендации по самостоятельному изучению отдельных тем (вопросов)
в соответствии со структурой дисциплины по учебной и специальной литературе**

Активизация учебной деятельности и индивидуализация обучения предполагает вынесение для самостоятельного изучения отдельных тем или вопросов. Выбор тем (вопросов) для самостоятельного изучения – одна из ключевых проблем педагога в организации эффективной работы обучающихся по овладению учебным материалом.

Особую роль самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины играет для студентов заочной формы обучения.

При этом, как правило, основанием выбора является наилучшая обеспеченность литературой и учебно-методическими материалами по данной теме, ее обобщающий характер, сформированный на аудиторных занятиях алгоритм изучения. Обязательным условием результативности самостоятельного освоения темы (вопроса) является контроль выполнения задания.

Результаты самостоятельного изучения вопросов, будут проверены преподавателем в форме: конспектов, рефератов, ответов на экзамене.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу

адреса доступа к документам:

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е.

результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не зачтено	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)				
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	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 требованиям программы подготовки, без ошибок.
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не	Продemonстрированы основные умения,	Продemonстрированы все основные умения,	Продemonстрированы все основные умения,

	продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
Навыки	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 навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

5.2 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ

«отлично» - работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе).

«хорошо» работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

«удовлетворительно» работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

«неудовлетворительно» – реферативная работа практически не раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент не может обосновать выбор источников информации. На дополнительные вопросы практически не отвечает, не может раскрыть суть вопроса собственной работы.

Критерии оценки тестирования

«отлично» – 80-100% правильных ответов;

«хорошо» – 60-89% правильных ответов;

«удовлетворительно» – 50-59% правильных ответов;

«неудовлетворительно» – менее 50% правильных ответов.

Критерии оценки выполнения контрольных заданий по теоретическим основам дисциплины

Оценка **«отлично»** – выполненные контрольные задания содержательно полностью соответствуют поставленным вопросам. Приведенная информация проанализирована, переработана, рассмотрены и приведены различные точки зрения специалистов по данным вопросам, возможно, приведены практические примеры собственного опыта. Оформление задания полностью соответствует требуемому шаблону.

Оценка **«хорошо»** – выполненные контрольные задания содержательно соответствуют поставленным вопросам. Приведенная в них информация верная, но она студентом заимствована из источника без проведения анализа содержания. Оформление задания полностью соответствует требуемому шаблону.

Оценка **«удовлетворительно»** – выполненные контрольные задания в целом содержательно соответствуют поставленным вопросам. Приведенная в них информация представлена с ошибками. Оформление задания в целом соответствует требуемому шаблону.

Оценка **«неудовлетворительно»** – выполненные контрольные задания содержательно не соответствуют поставленным вопросам. Приведенная в них информация представлена с ошибками. Оформление задания не соответствует требуемому шаблону.

Критерии оценки практических контрольных заданий

Оценивание знаний, умений и навыков, приобретенных в ходе решения практических задач, осуществляется по шкале «зачтено» - «не зачтено».

«зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено полностью; в решении задач отсутствуют ошибки и пробелы, возможны неточности, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала.

«не зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено не полностью; имеются существенные ошибки и пробелы в решении задач, являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала.

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции

Типовые темы учебно-исследовательских реферативных работ для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Особенности и проблемы развития туризма в Российской Федерации.
2. Система туризма и ее взаимодействие с внешней средой.
3. Туристское предприятие как объект управления.
4. Туристский регион как объект управления.
5. Организационные структуры управления туристскими предприятиями.
6. Реализация функций управления в практике руководства туристским предприятием.
7. Планирование деятельности туристского предприятия.
8. Разработка стратегического плана туристского предприятия.
9. Организация как функция управления туристским предприятием.
10. Мотивация труда работников туристского предприятия.

Типовые темы учебно-исследовательских реферативных работ для оценки сформированности компетенции ОПК-2

1. Реализация функции контроля в процессе управления туристским предприятием.
2. Методы управления туристским предприятием.
3. Организация труда менеджера туристского предприятия.
4. Формирование организационной культуры туристского предприятия.
5. Анализ процесса подготовки, принятия и реализации управленческих решений на туристском предприятии.
6. Менеджер, его место и роль на туристском предприятии.
7. Власть и личное влияние руководителя туристского предприятия.
8. Лидерство и стиль управления туристским предприятием.
9. Эффект команды. Принципы работы команды
10. Преимущества и недостатки организации команды для компании

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКО-1

1. Какой наиболее значительный фактор влияет на деятельность туристических организаций?

- а) сезонность;
- б) демография;
- в) качество подготовки специалистов в сфере услуг;
- г) государственная политика в области туризма.

2. Совокупность гостиниц и иных средств размещения, транспорта, туроператорские и турагентские фирмы, а также организации, предоставляющих экскурсионные и прочие услуги - это:

- а) туристская индустрия;
- б) туристская деятельность;
- в) туристская дестинация;
- г) гостиничный комплекс.

3. Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий – это:

- а) туристская индустрия;
- б) туристская деятельность;
- в) туристская дестинация;
- г) гостиничный комплекс.

4. Документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта – это:

- а) туристская путевка;
- б) туристский ваучер;
- в) туристский продукт;
- г) лицензия.

5. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от цели путешествия – это:

- а) тур;
- б) программа тура;
- в) инклюзив-тур;
- с) инсентив-тур.

6. Путешествие, продаваемое турфирмами в виде полного комплекса услуг, включающего получение визы, перевозку, размещение в гостинице, питание, трансфер, экскурсионное обслуживание – это:

- а) тур;
- б) программа тура;
- в) инклюзив-тур;
- с) инсентив-тур.

7. Поощрительная поездка за счёт турфирмы, организуемая предприятием для своих работников за достижения в труде – это:

- а) тур;
- б) программа тура;
- в) инклюзив-тур;
- с) инсентив-тур.

8. Туристическое предприятие, которое занимается организацией внутренних и международных путешествий с разнообразным ассортиментом услуг – это:

- а) туристический оператор;
- б) туристическое агентство;
- в) бюро экскурсий;
- г) бюро путешествий и экскурсий.

9. Розничное предприятие, занимающееся реализацией туров, организованных туроператорами, и отдельных туристических услуг – это:

- а) туристический оператор;
- б) туристическое агентство;
- в) бюро экскурсий;

г) бюро путешествий и экскурсий.

10. Сколько уровней управления в туризме существует:

а) 2;

б) 3;

в) 4;

г) 5.

11. Объектами управления в туризме являются:

а) турфирма;

б) туриндустрия;

в) отрасль туризма;

г) туристские дестинация;

д) все ответы верны.

12. Субъектами управления туризмом в РФ являются:

а) Федеральное агентство по туризму;

б) агентство по туризму;

в) ВТО;

г) генеральный директор турфирмы;

е) все ответы верны.

13. Субъектом управления в туризме на микроуровне не является:

а) Общее собрание акционеров (пайщиков);

б) Правление, Совет директоров;

в) Управляющий, директор;

г) Муниципалитет.

14. Единство взаимосвязанных элементов, включающих туристов, туристическую индустрию, население, публичные институты, неправительственные туристические организации – это:

а) туристическая система;

б) туриндустрия;

в) модель туризма;

г) все ответы верны.

15. Субъектами управления туризмом на национальном уровне являются:

а) органы законодательной власти;

б) органы исполнительной власти;

в) организации туристического бизнеса;

г) все ответы верны.

Типовые контрольные задания по теоретическим основам дисциплины для оценки сформированности компетенции УК-3.

Задание 1. Объясните, в чем выражается многообразие форм организации туризма и сложности взаимосвязей между его составными элементами?

Задание 2. Почему, по вашему мнению, туристическая организация имеет неясные и трудноизмеримые цели в своей деятельности?

Задание 3. Объясните, в чем проявляется сильное влияние на туризм со стороны заинтересованных лиц?

Задание 4. Объясните, в чем выражается специфика туристического продукта?

Задание 5. Объясните, в чем заключаются особенности поведения туриста как субъекта управления в туризме?

Типовые контрольные задания по теоретическим основам дисциплины для оценки сформированности компетенции ОПК-2

Задание 1. Охарактеризуйте факторы, влияющие на туристический спрос.

Задание 2. Объясните, в чем проявляется комплексность и дополняемость туристических услуг?

- Задание 3. Объясните содержание первичного и производного туристического предложения.
- Задание 4. Дайте дефиницию управления туризмом и назовите его элементы.
- Задание 5. Составьте схему, представляющую основные виды деятельности, функции и уровни управления туризмом.

Типовые практические контрольные задания для оценки сформированности компетенции ОПК-2

Задание 1. Представьте схематически субъекты управления туризмом на национальном уровне.

Задание 2. Укажите по одной национальной цели управления в связи с каждым из элементов системы туризма.

Задание 3. Перечислите возможные законодательные инструменты для управления туризмом на национальном уровне.

Задание 4. Перечислите возможные подзаконные инструменты для управления туризмом на национальном уровне.

Задание 5. Перечислите возможные плановые документы для управления туризмом на национальном уровне.

Типовые практические контрольные задания для оценки сформированности компетенции ПКО-1

Задание 1. Каковы функции государства в управлении туризмом на национальном уровне?

Задание 2. Функции неправительственных туристических организаций в управлении туризмом на национальном уровне следующие:

Задание 3. Как вы представляете формальную и неформальную организации? Оказывает ли неформальная организация воздействие на развитие формальной организации? Если да, то раскройте механизм такого воздействия.

Задание 4. Оклад менеджера составляет 15 000 руб. + 10% от проданных менеджером туров, после реализации туров более чем на 150000 руб. За истекший месяц менеджером реализовано на 250000 руб. Процент с реализации делится поровну между всеми менеджерами. Менеджеров в офисе двое. Рассчитайте заработную плату менеджера за истекший месяц.

Задание 5. Соедините стрелками каждый субъект с подходящим объектом управления.

Межгосударственные органы	Фирма, гостиница, ресторан
Государственные органы	Муниципальные туристические администрации
Органы местного самоуправления	Национальная туристическая инфраструктура
Фирменные органы	Международные поездки туристов

Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (к экзамену) для оценки сформированности компетенций УК-3, ОПК-2, ПКО-1

Вопрос	Код формируемой компетенции
1. Формы организации туризма и сложности взаимосвязей между его составными элементами.	УК-3
2. Комплексность и дополняемость туристических услуг	УК-3
3. Содержание первичного и производного туристического предложения	УК-3
4. Взаимосвязь общих функций управления. Роль каждой из них в управлении организацией.	УК-3
5. Состав конкретных функций управления и их связь с общими функциями управления	ПКО-1
6. Прогнозирование и его роль в составе функции планирования.	ПКО-1

7. Планирование и его роль в управлении турфирмой. Этапы процесса планирования.	ПКО-1
8. Принципы организационного процесса. Департаментализация в организационной функции управления.	ПКО-1
9. Делегирование в организационной функции управления.	ПКО-1
10. Развитие корпоративной культуры в организационной функции управления.	ПКО-1
11. Принципы мотивационного управления. Мотивация путешествий. Мотивации трудовых отношений.	ПКО-1
12. Модель мотивации Маслоу, Герцберга и Макклелланда. Их принципиальные различия.	ПКО-1
13. Суть и значение функции координации в процессе управления.	ОПК-2
14. Значение коммуникаций в функции координации.	ОПК-2
15. Значение контроля как функции управления и перечислите элементы технологии контроля.	ОПК-2
16. Основные виды, принципы и этапы контроля.	ОПК-2
17. Основные признаки управленческого труда и содержание институционального, процессуального и инструментального аспектов управленческого труда.	ПКО-1
18. Основные особенности управленческого труда.	ПКО-1
19. Культура управления, состав норм, которым необходимо следовать в процессе управления.	ПКО-1
20. Общий принцип рациональной организации труда – оплата и стимулирование труда.	ПКО-1
21. Общий принцип рациональной организации труда – разделение труда и департаментализация.	ПКО-1
22. Ощий принцип рациональной организации труда – информационных технологий управленческого труда.	ПКО-1
23. Общий принцип рациональной организации труда – благоприятный режим и условия труда.	ПКО-1
24. Требования, предъявляемые к организации рабочих мест менеджера.	ОПК-2
25. Понятие организационной системы управления и состав ее элементов.	ОПК-2
26. Линейная и функциональная структура управления.	ОПК-2
27. Линейно-функциональная структура управления.	ОПК-2
28. Содержание «линейно-штабной» структуры управления.	ОПК-2
29. Матричная структура управления.	ОПК-2
30. Управленческое решение: признаки анализа и факторы принятия решений	ПКО-1
31. Классификация и виды управленческих решений	ПКО-1
32. Основные этапы процесса подготовки и принятия управленческих решений.	ПКО-1
33. Виды и функции контроля реализации управленческих решений.	ПКО-1
34. Системы контроля в ходе реализации управленческих решений (цепочная, многосвязная, звездная и иерархические отношения).	ПКО-1
35. Роль личных качеств менеджера в процессе управления.	ОПК-2
36. Требования к профессиональной компетенции менеджера – знания и умения выполнять профессиональную работу.	УК-3
37. Требования к профессиональной компетенции менеджера – способность работать с людьми.	УК-3
38. Лидерство в коллективе. Структура лидерства и ее основные элементы. Типы лидеров	УК-3
39. Авторитет менеджера. Источники формирования авторитета. Разновидности ложного авторитета.	УК-3
40. Основные стили руководства.	УК-3
41. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутон и предложенные ими стили руководства.	УК-3
42. Понятие и особенности инновационного менеджмента.	УК-3
43. Стратегии инновационного менеджмента	ОПК-2
44. Виды инновационных проектов и источники их финансирования.	ОПК-2
45. Фазы разработки продукта, роста продукта, зрелости продукта, спада продукта.	ОПК-2
46. Планирование продаж на основе расчета коэффициента прибыли.	ОПК-2
47. Базовые системы управления проектом.	УК-3
48. Источники и участники финансирования проектов.	УК-3

49. Способы проектного финансирования	УК-3
50. Организационные формы финансирования проектов.	УК-3

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Менеджмент : учебник для вузов / Ю.В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю.В. Кузнецова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 448 с. // ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-469202#page/1>
2. Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т.В. Рассохина. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11578-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-turistskih-destinaciy-472468#page/1>
3. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. // ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-turizme-472711#page/1>

б) дополнительная литература:

1. Боголюбов, В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В.С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07413-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/finansovyy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-hozyaystve-471240#page/1>
2. Гладилин, В.А. Организация и менеджмент в туризме : учебно-практическое пособие / Гладилин В.А. — М.: Русайнс, 2021. — 119 с. — ISBN 978-5-4365-5222-4. — URL: <https://www.book.ru/view5/c71686fe09775b6fb8bcb66414190a87>
3. Коргова М.А. Менеджмент организации : учебное пособие для вузов / М.А. Коргова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 197 с. // ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-organizacii-474145#page/1>
4. Коротков Э.М. Менеджмент : учебник для вузов / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 566 с. // ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-468445#page/1>
5. Пищулов, В.М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=375606>
6. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова ; ответственный редактор В.П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 205 с. <https://urait.ru/viewer/menedzhment-469202#page/1>
7. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова ; ответственный редактор В.П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-471501#page/1>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.
Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная

информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp

2. ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

- обеспечение Yandex Browser;
- программное обеспечение LibreOffice;
- программное программное обеспечение «КонсультантПлюс».

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система «Юрайт» <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система «Znanium» <http://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru/>

Фундаментальная библиотека ННГУ www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины **Менеджмент в туризме** составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (ОС ННГУ) (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23).

Автор(ы):

к.пс.н., доцент

Болотин Ю.Е.

Рецензент (ы):

к.и.н., доцент

Бодрин А.В.

Кафедра социальной работы, сервиса и туризма

зав. кафедрой

д.п.н., доцент

Акутина С.П.

Председатель МК психолого-педагогического факультета

преподаватель

Николаева Л.В.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.05.2023 года, протокол № 5

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.