Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашова Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 21.07.2025 15:18:13

Уникальный программный идентификатор:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

высшего образования

«Самарский государственный экономический университет»

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования

Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) специалист по туризму и гостеприимству

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ПК.1.1., ПК.1.2., ПК.1.3.

Код	Наименование профессиональных компетенций
ПК.1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК.1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК.1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

уметь	применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве
знать:	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	70
в т. ч.:	
теоретическое обучение	26
практические занятия	26
<i>Самостоятельная работа</i>	18
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой, 2 семестр

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Введение в дисциплину		70	
Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	Содержание учебного материала	16	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории	8	
	История развития менеджмента		
	Развитие туризма и сферы гостеприимства в России		
	Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления		
	В том числе практических занятий	6	
	Туристская инфраструктура и ресурсы отрасли	6	
Самостоятельная работа обучающихся	2		
	Подготовка эссе на тему «История развития менеджмента в туризме»	2	
Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	Содержание учебного материала	16	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.	6	
	Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства		
	Основные задачи турагента и туроператора.	6	
	В том числе практических занятий		
	Организационные структуры управления туризмом	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг	2	

¹ В соответствии с Приложением 3 ПООП.

		Разработать портрет целевой аудитории социального туризма	2	
Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	4.	Содержание учебного материала	22	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
		Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.		
		Функции и принципы управления. Классификация принципов управления	8	
		Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления		
		Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства		
		В том числе практических занятий	4	
		Разработка организационной структуры туристской организации (турагентство, предприятие общественного питания или средства размещения по выбору) и обозначить роль отдела маркетинга (продвижения) в организационной структуре	4	
		Самостоятельная работа обучающихся	10	
		Составление кроссворда по теме «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» не менее, чем из 10 слов	2	
		Составление организационных структур управления в организациях сферы гостеприимства и описание функций всех иерархических звеньев. Составление должностных инструкций для работников индустрии гостеприимства	6	
Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	4.	Содержание учебного материала	16	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
		Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве		
		Экономическая эффективность	4	
		В том числе практических занятий	10	
		Производственный аспект менеджмента в туризме. Социальные факторы в туристской деятельности, управление персоналом в отрасли туризма и гостеприимства, основы делового общения и управленческие решения в туризме	5	
		Подготовка эссе на тему «Роль управления качеством туристского обслуживания» и обсуждение эссе	5	
		Самостоятельная работа обучающихся	2	
		Составьте тест по курсу дисциплины	2	
Промежуточная аттестация				
Всего:			70	

3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющих у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

4.1. Формы самостоятельной работы обучающихся

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий.

В рамках данной дисциплины предусмотрено 18 часов самостоятельной работы.

Самостоятельная работа № 1

Подготовьте эссе на тему «История развития менеджмента в туризме» и устно представьте результаты на практическом занятии.

Самостоятельная работа № 2

Составьте схему продвижения туристских и гостиничных услуг, пользуясь лекционными материалами и информацией из литературы, а также другими источниками.

Самостоятельная работа № 3

Дайте определения социального туризма. Укажите его особенности. Затем разработайте портрет целевой аудитории социального туризма. Укажите, какими способами вы бы продвигали новые предложения компании для привлечения туристов и реализации им туров.

Самостоятельная работа № 4

Составьте кроссворд по теме «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» не менее, чем из 10 слов. Обязательно использовать слова: туризм, менеджмент.

Самостоятельная работа № 5

Составление организационных структур управления в организациях сферы гостеприимства и описание функций всех иерархических звеньев. Составление должностных инструкций для работников индустрии гостеприимства

Самостоятельная работа № 6

Составьте тест по курсу с использованием изученных терминов не менее, чем из 20 вопросов. В одном вопросе должно быть представлено 3 варианта ответа.

4.2. Вопросы для самостоятельной работы

Наименование разделов и тем дисциплины/ Самостоятельная работа обучающихся	Формируемые компетенции
1	2
Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

4.3. Примерная тематика докладов

Формируемые компетенции – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

1. Туристское обслуживание как предпринимательская деятельность.
2. Социально-психологические основы управления туристической фирмой.
3. Коммерческие организации в сфере туризма.
4. Анализ деятельности туристского комплекса.
5. Анализ деятельности туристско-оздоровительного лагеря.
6. Формирование стратегии развития туризма.
7. Перспективный анализ туристской организации.
8. Расчет эффективности управления туризмом.
9. Анализ источников прибыли в туризме.
10. Стратегические аспекты деятельности туристической фирмы.
11. Основные понятия и методологическая база регионального менеджмента.
12. Основы региональной организации хозяйства и принципы районирования.
13. Особенности регионального туризма как объекта управления.
14. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента.
15. Функции организационных структур регионального туризма.
16. Экскурсионный менеджмент в Российской Федерации.
17. Менеджмент гостеприимства в Российской Федерации.
18. Компоненты безопасности внешней и внутренней среды туркомплекса.
19. Менеджмент анимации и спорта в Российской Федерации.
20. Организация туристской анимации, функции рекреационной туристской анимации, виды анимации.

21. Инновационный менеджмент – система управления развитием туристской фирмы.
22. Инновации как объект инновационного менеджмента в сфере туризма.
23. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций в сфере туризма.
24. Эффективность управления инновационными процессами в туристских организациях Америки.
25. Управление инновационными проектами в сфере туризма.
26. Оценка инвестиционной деятельности туристской организации.
27. Формирование инвестиционных программ в туристской организации.
28. Организация финансирования инвестиционной программы туристской организации.
29. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям в сфере туризма.
30. Характеристика объекта инвестирования в сфере туризма.
31. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности.
32. Правовое регулирование международной туристской деятельности.
33. Международные туристические организации – виды, цели, задачи.
34. Инструменты регулирования международной туристской деятельности

5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

По дисциплине предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Наименование разделов и тем дисциплины/практические занятия	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 1. Введение в дисциплину	
Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Туристская инфраструктура и ресурсы отрасли	
Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Организационные структуры управления туризмом и гостеприимством	
Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Разработать организационную структуру туристской организации (турагентство, предприятие общественного питания или средства размещения по выбору) и обозначить роль отдела маркетинга (продвижения) в организационной структуре	
Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Производственный аспект менеджмента в туризме. Социальные факторы в туристской деятельности, управление персоналом в отрасли туризма и гостеприимства, основы делового общения и управленческие решения в туризме	
Подготовка эссе на тему «Роль управления качеством туристского обслуживания» и обсуждение эссе	

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Для реализации программы дисциплины

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены кабинет менеджмента и управления персоналом; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основная литература

6.2.1. Электронные издания

1. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21188-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559517>
2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566015>

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://biblio-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомплектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» www.ipb.spb.ru
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

6.2.3. Дополнительные источники

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN

978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566018>

2. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565390>
3. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16586-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566134>

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10.

2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

7.1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программой дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<i>уметь</i>	применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве
<i>знать:</i>	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

Освоить общие компетенции

Код	Наименование общих компетенций
ПК.1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК.1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК.1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

7.2. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по дисциплине ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»:

Номер семестра	Текущая аттестация				
	Тестирование	Опрос	Практические задания	Доклад	Формирование портфолио
1-2	+	+	+	+	

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточной аттестации по дисциплине ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»:

Номер семестра	Промежуточная аттестация			
	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет с оценкой	Экзамен
2			+	

7.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ²	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: Сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Знание: Основных черт современного менеджмента; Внешней и внутренней среды организации; Функций менеджмента; Системы методов управления; Особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности;	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; - решение ситуационных задач; Экспертная оценка выполнения практических заданий. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: - письменных/ устных ответов, - тестирования.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;	Умение: Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;	

² В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Формировать организационные структуры управления; Учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	
---	---	--

7.4. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций.

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить сформированность компетенций:

Содержание учебного материала по дисциплине	Тип контрольного задания		
	Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания
Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад

7.4.1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение практических заданий;
- тестирование;
- доклад.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Преподаватель контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)
Формируемые компетенции – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

1. Основные ключевые понятия менеджмента и управления: управление, менеджмент, менеджер, менеджеризм, организация, объект и субъект управления, субъект управленческой деятельности, иерархия
2. Соотношение понятий «менеджмент» и «управление»
3. Требования к менеджеру
4. Обязанности менеджера
5. Основные качества менеджера, бизнесмена, предпринимателя
6. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма
7. Уровни управления: высший (институциональный) уровень, средний (управленческий) уровень, низший (технический) уровень. Характеристика каждого уровня
8. Содержание управленческой деятельности сферы сервиса и туризма
9. Внутренняя и внешняя среда бизнеса сферы сервиса и туризма
10. Внешняя среда туристического бизнеса
11. Факторы внешней среды прямого и косвенного воздействия
12. Сложность, подвижность и неопределенность внешней среды
13. Характеристика внешней среды
14. Основные задачи по оценке воздействия различных факторов внутренней и внешней среды
15. Понятие структуры, организации, организационной структуры
16. Структура управления производством
17. Звенья управления. Ступени управления
18. Структура аппарата управления
19. Организационная структура предприятия
20. Требования к построению рациональной структуры аппарата управления: оперативность, надежность, экономичность, оптимальность
21. Факторы, определяющие организационную структуру управления
22. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика
23. Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейнофункциональная (штабная), дивизиональная, матричная

Примерный перечень практических заданий по дисциплине
Формируемые компетенции – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

Практическое задание № 1

Обсуждение вопросов по теме «Туристская инфраструктура и ресурсы отрасли»

1. Факторы туристской мотивации
2. Барьеры к путешествию. Типы туристов
3. Виды и формы туризма
4. Туристско-рекреационные ресурсы дестинации
5. Объект и субъект туризма

Практическое задание № 2

Обсуждение вопросов по теме «Организационные структуры управления туризмом»

1. Понятие организационной структуры управления
2. Типы организационных структур
3. Разделение труда в туристских организациях
4. Формальная и неформальная структура организации

Практическое задание № 3

Обсуждение вопросов по теме «Производственный аспект менеджмента в туризме»

1. Экономические отношения в менеджменте туризма
2. Технологии, обеспечивающие развитие туризма
3. Информационно-техническое обеспечение менеджмента в туризме
4. Экономическая эффективность менеджмента туризма

Практическое задание № 4

Обсуждение вопросов по теме «Социальный аспект менеджмента в туризме»

1. Социальные факторы туристской деятельности
2. Управление персоналом в туризме
3. Деловое общение в туризме
4. Управленческие решения в туризме

Практическое задание № 5

Обсуждение вопросов по теме «Управления качеством туристского обслуживания»

1. Понятие «управление качеством»
2. Стандарты туристского обслуживания
3. Профессионализм персонала туристской фирмы
4. Безопасность туристских услуг

Примерные тестовые вопросы по дисциплине

Формируемые компетенции – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1	К общим функциям управления в профессиональной деятельности относятся (укажите несколько) 1. планирование 2. организация 3. маркетинг 4. стратегическое управление 5. контроль	1,2,5
2	Какие параметры из перечисленных ниже, НЕ влияют на принятие решения о структурном построении туристской организации в процессе планирования ее деятельности 1. отношения подчинения 2. группировка работников по подразделениям 3. организационная культура 4. тип преобладающих связей	3
3	Планируя деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, мы должны помнить, что менеджмент, как наука об управлении, стала рассматриваться с появлением 1. современных количественных методов обоснования управленческих решений школы "человеческих отношений" 2. достижений психологической и социологической наук, оказывающих решающее воздействие на человека в системе управления 3. классической школы управления 4. все ответы верны	3

4	<p>В процессе планирования деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, какой из перечисленных методов оценки риска используется в ситуациях, когда принимаемые решения сильно зависят от принятых ранее и определяют сценарии дальнейшего развития событий?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. имитационное моделирование 2. вероятностный метод 3. построение дерева решений 4. учет рисков при расчете чистой приведенной стоимости 5. анализ чувствительности 6. метод сценариев 	3
5	<p>К общим функциям управления коллективом туристской организации относятся (укажите несколько)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. планирование 2. организация 3. маркетинг 4. стратегическое управление 5. контроль 	1, 2, 5
6	<p>При планировании деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, соотнесите последовательность этапов развития команды:</p> <p>А) Нормирование (потенциальная и реальная команда) Б) Формирование (рабочая группа) В) Бурление (псевдокоманда) Г) Роспуск/переформирование Д) Функционирование (высокопроизводительная команда)</p>	<p>1 Б Формирование (рабочая группа) 2 В Бурление (псевдокоманда) 3 А Нормирование (потенциальная и реальная команда) 4 Д Функционирование (высокопроизводительная команда) 5 Г Роспуск/переформирование</p>
7	<p>Определите способ формирования навыков эффективного взаимодействия и коммуникации людей при планировании деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и создания команды:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управление 2. Тренинг 3. Командообразование 	2
8	<p>При кадровом планировании туристского бизнеса какие методы наиболее эффективны для обучения персонала поведенческим навыкам (ведение переговоров, проведение заседаний, работа в группе)?</p>	Деловые игры
9	<p>Результатом планирования как функции менеджмента может быть образ ... региона</p>	Туристического
10	<p>Перечислите системы общественного окружения, учитываемые при планировании системы управления туризмом и оказывающие на нее воздействие</p>	Экономика/Политика/Экология/Социальная система/технологии
11	<p>Какой показатель качества управленческой информации определяется уровнем затрат ресурсов на принятие управленческого решения при планировании деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства?</p>	Стоимость
12	<p>Планирование эффективного группового взаимодействия в процессе работы сотрудников организации, четко осознающих взаимосвязи между целями, методами работы и процессом успешного выполнения задач, предполагает формирование:</p>	Команды
13	<p>При планировании деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, следует помнить, что к позитивным функциям конфликтов относятся: ...</p>	Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами/ Стимулирование к изменениям и развитию
14	<p>При планировании деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, следует помнить, что к негативным функциям конфликтов относятся: ...</p>	Сложное восстановление деловых отношений/ Представление о побежденной стороне как о враге
15	<p>Вы руководитель туристской фирмы, вам необходимо принять на работу начальника отдела продаж. Какими качествами он должен обладать?</p>	Оптимизм /решительность /смелость/ ответственность /коммуникабельность

		/организованность/ внимательность/ гибкость
16	Туристское предприятие, планируя деятельность на рынке туристских услуг, выявило высокую вероятность следующих рисков: риск инфляции, несовершенство современной туристской инфраструктуры, падение платежеспособного спроса населения. Определите, к какому виду риска они относятся	Экономические
17	Туристское предприятие, планируя деятельность на рынке туристских услуг, выявило высокую вероятность следующих рисков: ухудшение репутации в результате недовольства клиентов, несоответствие цены и качества турпродукта, невыполнение договорных обязательств партнерами. Определите, к какому виду риска они относятся	внутрифирменные
18	Туристское предприятие, планируя деятельность на рынке туристских услуг, выявило высокую вероятность следующих рисков: изменение потребительских предпочтений на туристическом рынке, вытеснение туризма другими видами отдыха. Определите, к какому виду риска они относятся	Социальные
19	Вы руководитель туристской фирмы и планируете принять на работу начальника отдела приема и размещения гостей. Какими качествами он должен обладать?	Оптимизм /решительность /смелость/ ответственность /коммуникабельность /организованность/ внимательность/ гибкость
20	Вы сотрудник туристской организации, планирующий внедрение системы нематериальной мотивации сотрудников. Какие возможные способы Вы предложите?	Можно предложить следующие виды нематериальной мотивации сотрудников: награды, социальные преференции, корпоративные мероприятия, карьерный рост и пр.
21	Вы планируете открытие компании по оказанию услуг в сфере туризма. Какими элементами внутренней среды должна обладать компания?	Любая компания должна состоять из таких элементов внутренней среды, как: персонал, система управления, мотивации, контроля, корпоративная культура и пр.

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

1	Какие элементы организации должна отражать организационная структура предприятий туризма и гостеприимства, (укажите несколько)? 1. структурные подразделения 2. способы коммуникаций 3. иерархические связи 4. горизонтальные связи	1,2,3
2	Выбирая способы решения задач профессиональной деятельности, необходимо помнить, что основными целями функции «организация» служат: 1. выявление отклонений в работе организации 2. разработка стратегии 3. формирование организационной структуры 4. наделение уровней и звеньев управления конкретными компетенциями	3, 4
3	К основным функциям высшего уровня организации и управления деятельностью предприятий туризма и гостеприимства относят: 1. формирование стратегии развития компании 2. принятие стратегических решений 3. разработка систем производства и сбыта продукции 4. организация взаимодействия функциональных подразделений организации	1, 2
4	К основным функциям низового уровня организации и управления деятельностью предприятий туризма и гостеприимства относят: 1. сбор, анализ и предоставление вышестоящему руководству информации о результатах текущей деятельности подразделения 2. изменение организационной структуры компании	1,4

	3. принятие стратегических решений 4. мотивация персонала	
5	Организация эффективного группового взаимодействия в процессе работы сотрудников организации, четко осознающих взаимосвязи между целями, методами работы и процессом успешного выполнения задач, характеризуется термином: 1. Сплоченность 2. Группа 3. Команда	3
6	Что относится к функциям эффективного лидерства при организации деятельности трудового коллектива? 1. Принятие ответственности за результаты групповой деятельности 2. Обеспечивает соответствие совершаемых хозяйственных операций законодательству РФ 3. Исполнять инструкции предприятия в области охраны труда 4. Осуществляет проверку, обследования, профилактический осмотр деталей и механизмов	1
7	Наиболее эффективным, хотя и трудно реализуемым стилем поведения руководителя, в конфликтной ситуации является ... 1. доминирование 2. сотрудничество 3. избегание 4. уступчивость 5. компромисс	2
8	Напишите определение понятия «менеджмент», как вид профессиональной деятельности.	Менеджмент – особый вид профессиональной деятельности, направленный на достижение организацией определенных целей.
9	Укажите, на основе каких разновидностей прогнозов принимаются управленческие решения в сфере туризма и гостеприимства?	Экономические прогнозы/Прогнозы развития технологии/Прогнозы развития конкуренции/Прогнозы на основе опросов и исследований/Социальные прогнозы
10	По итогам года работодатель принял решение о вознаграждении всех выдающихся сотрудников ценными подарками. Какая функция менеджмента осуществляется в данном случае?	Мотивации
6	Выпишите общие функции менеджмента, с которыми связаны ключевые управленческие решения в сфере туризма и гостеприимства	Планирование, организация, мотивация, контроль, координация
7	На какие два аспекта ориентируется менеджмент при принятии решений о мотивации в туризме?	Мотивация путешествий и мотивация трудовых отношений в организации
8	Выявите особенности туризма как объекта управления.	Многообразие форм/трудноизмеримые цели туризма/сильное влияние со стороны заинтересованных лиц/специфика туристического продукта/специфика туристического спроса/разнообразие потребителей
9	Спектр задач профессиональной деятельности в сфере туризма обусловлен многообразием форм и уровней организации туризма. Назовите их.	В туристической индустрии имеются и туристические предприятия, и общественные организации, и государственные администрации.
10	... менеджмента в туризме – это основные правила, положения и нормы поведения, которыми руководствуются органы и	Принципы

	отдельные руководители в процессе осуществления управленческого воздействия	
11	Процесс обмена информацией между людьми и организациями с целью принятия управленческих решений называется управленческой ...	Коммуникацией
12	Конкретные конечные результаты, которые хотела бы достичь туристическая организация при решении комплекса профессиональных задач – это ...	Цель
13	Важнейший компонент эффективного руководства, оно также является ключевым фактором успеха во многих современных профессиях -это	Лидерство
14	При организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства какие навыки необходимые для того, чтобы правильно понимать других людей и эффективно взаимодействовать с ними?	Коммуникативные
15	Вы директор крупной туристской организации. Ваш офисный служащий постоянно опаздывает. В конце концов, вы вызываете его к себе утром «на ковёр». И надо же такому случиться: именно в этот день вы сами опаздываете (редкий случай). Реальная причина – хронический недосып. Провинившийся подчиненный уже ждёт вас в приёмной. Как Вы себя поведете? Почему? 1. Поздороваетесь и, как ни в чём не бывало, перейдёте к профилактической беседе. 2. Извинитесь за опоздание и перейдёте к беседе. 3. Сухо сообщите, что разговор сегодня не состоится и назначите другой день. 4. Принесёте свои извинения, на своем примере объясните, как плохо опаздывать, и перейдете к беседе.	Принесу свои извинения, на своем примере объясню, как плохо опаздывать, и перейду к беседе. Поступить следует именно так, потому что за опоздание в любом случае нужно извиниться, и это будет наглядным примером поведения в подобных ситуациях. И в любом случае нужно провести назначенную беседу.
16	При каком стиле руководства руководитель туристской организации будет вмешиваться в дела подчиненных и критиковать их?	При авторитарном стиле руководства
17	Вы работаете в туристской организации. В вашем коллективе действуют принятые правила, традиции. Новый сотрудник в вашем коллективе не соблюдает эти правила, не уважает традиции. На фоне этого возник конфликт. Между кем он возник?	Между личностью и группой
18	Вы работаете в ООО «ПЕГАС», оказывающей туристические услуги. По Вашему мнению, что относится к внешней среде прямого воздействия вашей организации, определяющей специфику постановки профессиональных задач?	Конкуренты, потребители, поставщики услуг, акционеры, органы государственного и местного самоуправления
19	Вы являетесь менеджером по маркетингу в туристической компании и принимаете решение о делегировании полномочий сотрудникам. На каком уровне организационной структуры должны находиться эти сотрудники?	Сотрудники, находящимся ниже по организационной структуре.
20	Индустрия гостеприимства - одна из важнейших отраслей российской экономики, именно она является основой, «сердцем» туристического бизнеса. Как и в любой сфере деятельности, в гостиничном бизнесе существует проблемы, большинство из которых негативно отражаются на процессе обслуживания гостей и демотивируют персонал. Отель класса люкс, принадлежащий сети брендовых гостиниц, стоит на левом берегу Волги, прямо посреди живописных Жигулевских гор. Именно поэтому из окон самых дорогих номеров открываются прекрасные живописные виды. На момент своего открытия был одним из самых дорогих и посещаемых мест в городе. В последние годы ситуация кардинально изменилась. Поменялось руководство - генеральный директор и произошли кадровые перестановки. Уровень загрузки гостиницы начал падать, все меньше и меньше проводят мероприятий, на сайтах постоянно пишут отрицательные отзывы о гостиницы. Весь персонал, который запускал гостиницу, один за другим были	В данной ситуации можно воспользоваться такими способами тимбилдинга, как проведение тренингов и психологических игр, мастер-классов, квизов, квестов, интеллектуальных игр. А также полезность имел бы поход, например, в горы.

	уволены и приняты новые сотрудники. Те сотрудники, кто еще остался на своих рабочих местах недовольны уровнем заработной платы, недовольны отношением к себе руководства. Генерального директора нельзя снять с должности. По Вашему мнению, какими методами тимбилдинга можно воспользоваться в данном случае?	
21	При организации работы команды туристического агентства, для достижения ее успеха, кто из членов её команды должен брать ответственность за результат?	В успешной команде никто не должен перекладывать ответственность на других. Каждый член команды должен брать ответственность за результат на себя.

Компетенция – ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

1	Управляя деятельностью сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, в какой последовательности Вы используете этапы контроля? 1. Заключительный 2. Предварительный 3. Текущий	2,3,1
2	Управляя деятельностью сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, Вы используете рациональную систему контроля, нацеленную на: 1. на четко определенные нормы и допущения для конкретных процессов 2. на оценку качества продукции рабочими в ходе производственного процесса 3. на жесткий аппарат контроля на выходе готовой продукции 4. на оценку качества продукции на всех стадиях жизненного цикла	4
3	При выборе способов решения задач профессиональной деятельности, какова будет задача предварительного контроля? 1. контроль результатов выполнения плана 2. контроль хода выполнения плана 3. контроль готовности к выполнению плановых задач 4. контроль каждой отдельной операции	3
4	Какие функции коммуникации как основы координации деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, являются определяющими (укажите несколько)? 1. передача управленческой информации 2. формирование обратной связи при передаче управленческой информации 3. упорядочение организационных отношений 4. активизации внутренних ресурсов организации 5. привлечение внешних ресурсов для развития организации	4, 5
5	Координируя деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, необходимо помнить, что согласно теории менеджмента все, что человек считает ценным для себя, определяется термином 1. цель 2. мотивация 3. миссия 4. вознаграждение	4
6	Важнейший компонент эффективного руководства и координации служб сплоченного коллектива, оно также является ключевым фактором успеха во многих современных профессиях — это 1. Лидерство 2. Статус 3. Тренинг	1

	4. Стремление	
7	Небольшая группа людей, стремящихся к достижению общей цели, постоянно взаимодействующих и координирующих свои усилия, называется 1. Команда 2. Рабочая группа 3. Псевдокоманда	1
8	Начальник отдела продаж туристической компании запросил отчет за квартал. Какая функция менеджмента осуществляется в данной ситуации?	Контроль
9	Руководитель предприятия поставил задачу проведения контроля исполнения решений общего собрания акционеров, учредителей, а также совета директоров; контроля за деятельностью высших исполнительных менеджеров; контроля за кадровой и социальной политикой предприятия. Выберите уровень контроля, который применим в данной ситуации	стратегический
10	Какие виды контроля используют в менеджменте туризма?	Предварительный, текущий, заключительный
11	В связи с какими результатами негативного воздействия воздействие системы управления туризмом на внешнюю среду, необходимо осуществлять контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства?	Вред окружающей среде, загруженность природы туризмом, использование земли, загрязнение воздуха транспортом
12	Документ, регламентирующий производственные полномочия и обязанности работника – это:	Должностная инструкция
13	Организационное положение, обеспечивающее дисциплинированность и максимально эффективное отношение человека к его обязанностям – это	Ответственность
14	Какой уровень целей связан со взаимодействием внутри компании?	Системный
15	Если во время представления новой практики взаимодействия в команде лидер вспомнит, как что-то похожее команда в этом же составе обсуждала с инструктором во время прошлогоднего похода в горы, то позволит ли это избежать возможного сопротивления и избыточных обсуждений? Обоснуйте ответ, обозначив, чем по своей сути является такой прием	Да, позволит. Это даст возможность избежать возможного сопротивления и избыточных обсуждений. Так произойдет за счет понятной аналогии и отсылки к поведению, целесообразность которого разделяется и уже проверена действием (походом). Такой прием является по своей сути культурным аналогом.
16	Если в туристской организации возникли проблемы с внутренним микроклиматом в коллективе, какие меры необходимо принять руководителю?	В данной ситуации руководителю необходимо уделить внимание психологической обстановке в коллективе. Необходимо пригласить специалиста для проведения тренингов на командообразование, проводить беседы с сотрудниками, проводить неформальные встречи.
17	Группа людей работает над решением задачи. Общая цель, которую они должны достичь, ими осознается и может быть легко воспроизведена, но мышление у этих людей на уровне персональных задач. В данной группе есть ответственный за достижение поставленной цели — руководитель. Нормы и правила взаимодействия, которые позволят достичь цели и сделать это эффективно, группой не обсуждаются. Можно ли считать эту группу людей командой? Обоснуйте свой ответ.	Нет, нельзя. Команда же характеризуется так называемым «Мы-мышлением». Члены команды осознают собственную взаимосвязанность и взаимозависимость, понимают, что взаимодействие позволяет им достигать общей цели. Команда обсуждает и цель, и те нормы и правила взаимодействия, которые позволяют им ее достигать и делать это эффективно. В команде должен быть не просто руководитель, а лидер - он в команде обеспечивает особую коммуникативную функцию

		— договориться по поводу целей, ответственности и способа ведения дел, которые помогут быть эффективными и на пути к цели, и во взаимодействии между собой и с другими.
18	Вы руководитель туристской организации, в коллективе произошел конфликт. Какое действие первым вам следует предпринять как руководителю?	Изучить причины возникновения конфликта
19	Если в коллективе сотрудников туристской организации постоянно происходят конфликты и недопонимания, сотрудники редко общаются между собой, то какими способами тимбилдинга можно воспользоваться для улучшения обстановки в организации?	В данной ситуации можно воспользоваться такими способами тимбилдинга, как проведение тренингов и психологических игр, мастер-классов, квизов, квестов, интеллектуальных игр. А так же полезность имел бы поход, например, в горы.
20	Вы руководитель туристской организации. Вы выплачиваете своим сотрудникам заработную плату, но уровень заинтересованности коллектива вас не устраивает. Какие меры вы можете принять для повышения уровня заинтересованности?	В данной ситуации могут быть приняты следующие методы мотивации сотрудников: введение премий, проведение конкурса «Лучший сотрудник месяца», неформальное поощрение в виде похвалы.
21	Если в коллективе появляется новый сотрудник, но никак не может влиться в коллектив. Какие меры может принять руководитель организации для улучшения данной ситуации?	В данной ситуации руководителю необходимо лично представить нового сотрудника коллективу, провести тренинг на сплочение коллектива и т.д.

Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

Критерии и шкала оценивания (выполнение практических заданий)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»

По практическому заданию дан правильный ответ и развернутый вывод	По практическому заданию дан правильный ответ, но не сделан вывод	По практическому заданию дан частичный ответ, не сделан вывод	Ответ по практическому заданию не дан
---	---	---	---------------------------------------

Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 51 % правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

7.4.2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к зачету с оценкой

Контролируемые компетенции – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1	Основные характеристики, делающие туризм и гостеприимство специфическими объектами управления.	Туризм и гостеприимство имеют несколько уникальных характеристик, таких как высокая изменчивость спроса, зависимость от сезонности, наличие множества заинтересованных сторон (гостиницы, рестораны, туристические компании) и необходимость адаптации услуг под различные культурные особенности. Эти факторы требуют гибкого управления, где каждая составляющая должна быть скоординирована для достижения общей цели — удовлетворения потребностей клиентов.
2	Влияние структуры управления на эффективность работы предприятий в сфере туризма и гостеприимства.	Эффективная структура управления, включающая четкие уровни полномочий и ответственности, а также правильное распределение ресурсов, напрямую влияет на результативность работы предприятий в этой сфере. Модели управления должны быть адаптированы к специфике отрасли, включая элементы децентрализации для оперативного решения вопросов на местах. Это позволяет более эффективно реагировать на запросы клиентов и менять бизнес-процессы согласно международным стандартам.
3	Факторы, влияющие на рост внутреннего туризма в России после пандемии COVID-19.	После пандемии наблюдается рост внутреннего туризма благодаря закрытию границ и увеличению интереса к отечественным направлениям. Люди стали больше ценить возможность путешествовать внутри страны, открывая для себя культурное разнообразие и природные красоты России. Дополнительными факторами стали улучшение инфраструктуры, увеличение интернет-бронирования и активное продвижение регионов через социальные сети.
4	Структура системы управления туризмом и	Структура системы управления туризмом и гостеприимством включает в себя несколько ключевых компонентов: государственные органы, отвечающие за регулирование и

	сферой гостеприимства, ее компоненты.	развитие отрасли; частные предприятия, предоставляющие туристические услуги; некоммерческие организации, занимающиеся продвижением бренда региона; а также обучающие учреждения, обеспечивающие квалификацию кадров. Каждый из этих компонентов взаимодействует друг с другом для достижения общей цели — создания привлекательной и конкурентоспособной туристической среды.
5	Роль технологий в системе управления туризмом и гостеприимством.	Технологии играют важную роль в повышении эффективности управления и улучшении качества обслуживания клиентов. Инструменты, такие как системы управления бронированием (PMS), CRM-системы и мобильные приложения, позволяют компании оптимизировать внутренние процессы, улучшать взаимодействие с клиентами и анализировать данные о потребительских предпочтениях. Технологии также обеспечивают быстрое и удобное бронирование услуг, что значительно повышает уровень удобства для туристов.
6	Основные цели системы управления в области туризма и гостеприимства.	Основные цели системы управления заключаются в улучшении качества обслуживания, повышении конкурентоспособности бизнесов, стимулировании роста внутреннего и международного туризма, а также в обеспечении устойчивого развития сферы. Важно также способствовать сотрудничеству между участниками туристического рынка и органами государственной власти для создания эффективной системы, полной потенциальных возможностей.
7	Методы управления, используемые для повышения качества обслуживания в туризме и гостеприимстве.	Для повышения качества обслуживания применяются разнообразные методы, включая стандарты качества ISO, внедрение системы управления качеством (TQM), а также обучение и развитие персонала. Важно также собирать и анализировать отзывы клиентов, чтобы учитывать их потребности и улучшать предлагаемые услуги. Регулярные аудит и оценки внутренней эффективности также способствуют реализации стратегии повышения качества.
8	Влияние управления человеческими ресурсами на систему управления туризмом и сферой гостеприимства.	Управление человеческими ресурсами является неотъемлемой частью системы управления в туризме и гостеприимстве. Квалифицированный и мотивированный персонал влияет на качество обслуживания, что, в свою очередь, влияет на репутацию компании. Эффективные системы отбора, обучения и мотивации способствуют удержанию талантливых работников и снижению текучести кадров, что важно для обеспечения последовательного качества обслуживания на протяжении всего сезона.
9	Ключевые элементы управления персоналом в организации туризма и гостеприимства	Ключевыми элементами управления персоналом в этой сфере являются: подбор и наем сотрудников, обучение и развитие, мотивация и удержание, а также оценка эффективности работы. Эти элементы помогают сформировать высокий уровень обслуживания и обеспечить удовлетворение потребностей клиентов, что критически важно для успеха в туризме и гостиничном бизнесе.
10	Методы мотивации сотрудников, используемые в сфере туризма и гостеприимства.	В сфере туризма и гостеприимства используются различные методы мотивации, включая материальные (премии, бонусы, система комиссионных) и нематериальные методы (признание достижений, корпоративные мероприятия, возможности карьерного роста). Также важно создавать позитивную

		корпоративную культуру, где сотрудники чувствуют себя частью команды и понимают ценность своего вклада в общий успех компании.
11	Особенности подбора персонала существуют в сфере туризма и гостеприимства.	Подбор персонала в этой сфере требует учета таких особенностей, как наличие определенных профессиональных навыков (например, владение иностранными языками, опыт работы с клиентами) и личных качеств (гостеприимность, стрессоустойчивость, коммуникабельность). Также важно заранее определить культурные и профессиональные требования к будущим сотрудникам, чтобы они могли успешно вписаться в коллектив и соответствовать ожиданиям клиентов.
12	Влияние современных тенденций в туристической отрасли влияют на организационные структуры туристских организаций.	Современные тенденции, такие как рост цифровизации, увеличивающаяся скорость изменений потребительских предпочтений и необходимость устойчивого развития, приводят к трансформациям в организационных структурах туристских организаций. Компании могут переходить на более гибкие и адаптивные структуры, которые позволяют быстрее реагировать на изменения на рынке и внедрять новые технологии. Также важно формировать междисциплинарные команды, чтобы эффективно справляться с комплексными задачами и проектами, связанными с инновациями и обслуживанием клиентов.
13	Критерии оценки эффективности менеджмента в сфере туризма и гостеприимства.	Эффективность менеджмента в сфере туризма и гостеприимства можно оценить по нескольким критериям, таким как уровень удовлетворенности клиентов, финансовые показатели (например, доходы, рентабельность), степень удержания клиентов, а также производительность труда сотрудников. Важно также учитывать репутацию компании и ее рейтинг на платформах отзывов, так как эти факторы напрямую влияют на приток новых клиентов.
14	Измерение влияния культурных различий на эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства.	Влияние культурных различий на эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства можно измерить через анализ взаимодействия с клиентами из различных культурных групп. Изучение предпочтений, ожиданий и поведения клиентов помогает выявить, как культурные аспекты влияют на уровень их удовлетворенности. Проведение опросов и фокус-групп, а также анализ данных о клиентской базе позволяют менеджерам вносить изменения в обслуживание и персонализацию услуг, что повысит общую эффективность работы организации.
15	Основные функции менеджера в сфере туризма и гостеприимства.	Основные функции менеджера в данной отрасли включают организацию деятельности отеля или турагентства, координацию работы подразделений, управление персоналом, обеспечение высокого уровня сервиса и поддержание делового взаимодействия с партнерами. Менеджеры отвечают за разработку бизнес-плана, ведение переговоров с клиентами и поставщиками, контроль бюджета и финансового состояния компании. Они обязаны оперативно реагировать на изменения рыночной ситуации, улучшать качество предлагаемых услуг и внедрять современные технологии для повышения производительности труда и улучшения клиентского опыта.

Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценки (зачет с оценкой)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
----------------	---------------	--------------------------	----------------------------

<p>1. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;</p> <p>2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p>3. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний;</p> <p>4. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.</p>	<p>1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <p>2. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <p>3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя.</p>	<p>1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.</p>	<p>1. Содержание материала не раскрыто.</p> <p>2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.</p>
--	---	--	--