

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Менеджмент и организация туристической деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 46.03.01_2023_313.plx
46.03.01 История
Историко-культурный туризм

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: экзамены 3
в том числе:		
аудиторные занятия	54	
самостоятельная работа	17,2	
часов на контроль	34,75	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	38	26	38	26
Консультации (для студента)	0,8	0,8	0,8	0,8
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	54	42	54	42
Контактная работа	56,05	44,05	56,05	44,05
Сам. работа	17,2	29,2	17,2	29,2
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Поп Екатерина Николаевна



Рабочая программа дисциплины

Менеджмент и организация туристической деятельности

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 46.03.01 История (приказ Минобрнауки России от 08.10.2020 г. № 1291)

составлена на основании учебного плана:

46.03.01 История

утвержденного учёным советом вуза от 26.12.2022 протокол № 12.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 21.04.2022 протокол № 9

Зав. кафедрой Кутубаева Тосканай Айтмукановна



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> Формирование теоретических знаний и практических навыков у студентов в области менеджмента в туризме.
1.2	<i>Задачи:</i> - изучить основные понятия менеджмента туристской деятельности; - изучить функции, принципы и методы управления и их применение в туристской индустрии; - раскрыть и изучить особенности планирования деятельности предприятий туристской индустрии; - рассмотреть основы организации деятельности предприятий туристской индустрии; - изучить социально-психологические аспекты управления работой исполнителей и управления трудовыми коллективами; - определить роль мотивации труда на предприятиях туристской индустрии; - дать характеристику коммуникационным и контрольным процессам на предприятиях туристской индустрии; - сформировать навыки принятия управленческих решений по всем функциям менеджмента на предприятиях туристской индустрии; - сформировать навыки управления деятельностью предприятия туристской индустрии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Организация туристской деятельности
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Маркетинг в туризме
2.2.2	Управление предприятием гостиничного бизнеса
2.2.3	Конкурентоспособность туристского предприятия
2.2.4	Междисциплинарный проект "Повышение конкурентоспособности предприятия"
2.2.5	Экологический менеджмент в туризме
2.2.6	Финансовый менеджмент в туризме
2.2.7	Принятие управленческих решений в туризме
2.2.8	Управление персоналом в туризме
2.2.9	Стратегический менеджмент в туризме
2.2.10	Стандартизация и управление качеством услуг в сфере туризма
2.2.11	Инновационный менеджмент в туризме
2.2.12	Технологическая практика
2.2.13	Организационно-управленческая практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2: Способен создавать и реализовывать культурно-просветительские и туристические программы
ИД-1.ПК-2: Знает технологии и методики культурно-просветительской и туристической деятельности
ИД-2.ПК-2: Применяет технологии и методики культурно-просветительской и туристической деятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности						

1.1	<p>Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности</p> <p>Интерактивная лекция (эвристическая беседа)</p> <p>Содержание лекции: Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями. Рыночная экономика и менеджмент. Менеджмент и предпринимательство. Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, механизм управления, процесс управления, уровень управления, звено и элемент управления. Роль менеджеров в организации. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров. Специфика менеджмента в сфере туризма. /Лек/</p>	3	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.2	<p>Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности</p> <p>Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий.</p> <p>План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Дискуссия по заданной теме /Пр/</p>	3	2,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.3	<p>Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности</p> <p>Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта</p> <p>Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	3		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 2. Тема 2. История развития менеджмента						
2.1	<p>Тема 2. История развития менеджмента</p> <p>Содержание лекции: Эволюция менеджмента. Школа научного управления и ее современные модели. Административная (классическая) школа менеджмента. Школа человеческих отношений и ее развитие. Новые школы в управлении (управление с позиции организационного поведения, количественный подход в управлении). Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности. Опыт менеджмента в России и за рубежом. /Лек/</p>	3	1,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

2.2	<p>Тема 2. История развития менеджмента</p> <p>Образовательные технологии: Метод дискуссии, работа в малых группах, выполнение задания.</p> <p>План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Составление и обсуждение схемы деятельности туристского предприятия</p> <p>/Пр/</p>	3	2,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
2.3	<p>Тема 2. История развития менеджмента</p> <p>Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта</p> <p>Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	3		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 3. Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента							
3.1	<p>Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента</p> <p>Интерактивная лекция (демонстрация наглядных пособий)</p> <p>Содержание лекции: Внутренняя среда организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди. Организационная культура фирмы: понятие, элементы, функции, виды. Имидж организации, имидж менеджера. Составляющие имиджа менеджера. Внешняя среда организации, её виды: факторы прямого и косвенного воздействия. Характеристики внешней среды туристской организации. Необходимость исследования внешней и внутренней среды туристской организации для построения модели управления турфирмой.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.2	<p>Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента</p> <p>Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий.</p> <p>План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Дискуссия по заданной теме</p> <p>/Пр/</p>	3	2,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.3	<p>Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента</p> <p>Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта</p> <p>Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	3		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 4. Тема 4. Туристская организация как объект управления							

4.1	<p>Тема 4. Туристская организация как объект управления</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Понятие организации как группы лиц; как процесса; как состояния упорядоченности разрозненных элементов. Признаки организации. Особенности туризма как объекта управления.</p> <p>Понятие жизненного цикла организации. Стадии жизненного цикла туристской организации.</p> <p>Понятие и классификация методов менеджмента. Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления. Функции и методы менеджмента в сфере туризма.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.2	<p>Тема 4. Туристская организация как объект управления</p> <p>Образовательные технологии:</p> <p>Деловая игра, работа в малых группах.</p> <p>План занятия:</p> <p>1 Деловая игра</p> <p>/Пр/</p>	3	2,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.3	<p>Тема 4. Туристская организация как объект управления</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>3 Подготовка доклада</p> <p>Форма отчетности: конспект, презентация, доклад, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	2,6		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 5. Тема 5. Планирование деятельности предприятий туристской индустрии							
5.1	<p>Тема 5. Планирование деятельности предприятий туристской индустрии</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Сущность, виды, методы и принципы планирования. Формы организации планирования. Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям. Классификация целей туристского предприятия. Миссия, генеральная, общеорганизационные и специфические цели. Дерево целей.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
5.2	<p>Тема 5. Планирование деятельности предприятий туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии:</p> <p>Метод дискуссии, выполнение практических заданий.</p> <p>План занятия:</p> <p>1 Выполнение практических заданий</p> <p>2 Выполнение проверочной работы (тест). /Пр/</p>	3	3		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

5.3	<p>Тема 5. Планирование деятельности предприятий туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>3 Подготовка к проверочной работе</p> <p>Форма отчетности: конспект, тест, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	3		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 6. Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии						
6.1	<p>Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Требования к современному менеджеру. Источники власти. Формы власти и воздействия на подчиненных. Влияние и способы воздействия на подчиненных. Источники авторитета менеджера. Понятие лидерства. Власть и лидерство. Подходы к изучению лидерства. Традиционные концепции лидерства. Новые концепции лидерства.</p> <p>Природа конфликта. Типы конфликтов. Уровни конфликтов в организации. Модель конфликта. Причины конфликтов в сфере туризма. Развитие конфликта. Управление конфликтом. Методы разрешения конфликтов. Действия руководителя туристского предприятия при разрешении конфликтов. Природа и причины стрессов. Симптомы стресса. Модель стрессовой реакции.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
6.2	<p>Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии:</p> <p>Метод дискуссии.</p> <p>План занятия:</p> <p>1 Дискуссия по заданной теме</p> <p>/Пр/</p>	3	3		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
6.3	<p>Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>3 Подготовка доклада</p> <p>Форма отчетности: конспект, презентация, доклад, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	3		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 7. Тема 7. Организация деятельности предприятий туристской индустрии						

7.1	<p>Тема 7. Организация деятельности предприятий туристской индустрии</p> <p>Интерактивная лекция (демонстрация наглядных пособий)</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Понятие и принципы организации как функции менеджмента. Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления. Характеристика уровней управления. Управленческие полномочия. Ответственность. Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, выгоды, сопротивление со стороны руководителей и подчиненных. Централизация и децентрализация управленческих полномочий. Организационная структура управления туристского предприятия и ее типы: линейная, функциональная, линейно-функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная. Современные организационные структуры. Особенности организации деятельности предприятий туристской индустрии.</p> <p>/Лек/</p>	3	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.2	<p>Тема 7. Организация деятельности предприятий туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии:</p> <p>Метод дискуссии, выполнение практических заданий.</p> <p>План занятия:</p> <p>1 Выполнение практических заданий</p> <p>/Пр/</p>	3	2,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.3	<p>Тема 7. Организация деятельности предприятий туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>3 Подготовка доклада</p> <p>Форма отчетности: конспект, презентация, доклад, опрос на занятии.</p> <p>/Ср/</p>	3	3		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 8. Тема 8. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии						

8.1	<p>Тема 8. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Содержание лекции: Понятия «мотивация», «потребность». Значение мотивации в управлении туристским предприятием. Мотивационная структура. Мотивационный процесс. Содержательные теории мотивации: теория иерархии потребностей А.Маслоу, двухфакторная теория Ф.Герцберга, теория приобретенных потребностей Мак Клееланда. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий В.Врума, теория справедливости или теория равенства С.Адамса, модель Портера-Лоулера. Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятием. Стимулирование и его виды. /Лек/</p>	3	1,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
8.2	<p>Тема 8. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий. План занятия: 1 Выполнение практических заданий /Пр/</p>	3	2,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
8.3	<p>Тема 8. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	2,6		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 9. Тема 9. Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии						
9.1	<p>Тема 9. Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Содержание лекции: Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Классификация коммуникаций. Виды коммуникации в сфере туризма. Способы коммуникации. Коммуникационные барьеры. Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в туризме. Паблик Рилейшнз на предприятиях туристской индустрии. Значение делового общения для туристского предприятия. Деловое совещание: задачи, подготовка и проведение, эффективность. Деловые переговоры: планирование, подготовка, проведение, учет психологии другой стороны, решение проблемы и завершение переговоров. Анализ переговоров. Условия их эффективности. /Лек/</p>	3	1,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

9.2	Тема 9. Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии Образовательные технологии: Метод дискуссии, тренинга. План занятия: 1 Проведение тренинга /Пр/	3	2,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
9.3	Тема 9. Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/	3	3		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 10. Тема 10. Контроль на предприятиях туристской индустрии							
10.1	Тема 10. Контроль на предприятиях туристской индустрии Содержание лекции: Понятие и виды контроля. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Системы контроля. Требования к системе контроля. Этапы организации контроля. Установление стандартов контроля. Сопоставление достигнутых результатов со стандартами. Принятие необходимых корректирующих мероприятий. Эффективность контроля. /Лек/	3	1,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
10.2	Тема 10. Контроль на предприятиях туристской индустрии Образовательные технологии: Метод дискуссии, работа в малых группах, выполнение практических заданий. План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Выполнение проверочной работы (тест). /Пр/	3	2,5		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
10.3	Тема 10. Контроль на предприятиях туристской индустрии Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта 3 Подготовка к проверочной работе Форма отчетности: конспект, тест, опрос на занятии. /Ср/	3	3		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 11. Консультации							
11.1	Консультация по дисциплине /Конс/	3	0,8	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2		0	
Раздел 12. Промежуточная аттестация (экзамен)							
12.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	3	34,75	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2		0	
12.2	Контроль СР /КСРАт/	3	0,25	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2		0	
12.3	Контактная работа /КонсЭк/	3	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

Вопросы к экзамену:

- 1) Особенности современного менеджмента в сфере туризма.
- 2) Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями.
- 3) Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, процесс управления, уровни управления.
- 4) Роль менеджеров в организации. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров.
- 5) Эволюция менеджмента. Школы менеджмента, их содержание и отличительные особенности.
- 6) Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности.
- 7) Системный подход в управлении: его содержание и значение для организации.
- 8) Понятие и признаки организации как группы лиц; как процесса; как состояния упорядоченности разрозненных элементов.
- 9) Внутренняя среда туристской организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди.
- 10) Внешняя среда туристской организации: факторы прямого и косвенного воздействия.
- 11) Внешняя среда туристской организации: её виды и характеристики.
- 12) Необходимость исследования внешней и внутренней среды для построения модели управления турфирмой
- 13) Сущность и классификация функций менеджмента в туристской организации.
- 14) Понятие и классификация методов менеджмента, применяемых в сфере туризма.
- 15) Функции и методы менеджмента в сфере туризма.
- 16) Сущность, виды, методы планирования.
- 17) Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям.
- 18) Понятие цели. Классификация целей туристского предприятия.
- 19) Понятие миссии. Дерево целей туристского предприятия.
- 20) Понятие и этапы стратегического планирования. Миссия.
- 21) Сущность SWOT-анализа. Матрица БКГ.
- 22) Тактическое планирование. Связь тактики со стратегией.
- 23) Жизненный цикл организации: понятие, этапы.
- 24) Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления.
- 25) Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, проблемы.
- 26) Современные подходы к формированию организационной структуры: механистический и органический.
- 27) Характеристика линейно-функциональной организационной структуры управления туристским предприятием.
- 28) Особенности и характеристика современных организационных структур.
- 29) Понятия «мотивация», «потребность». Значение мотивации в управлении туристским предприятием.
- 30) Характеристика содержательных теорий мотивации.
- 31) Характеристика процессуальных теорий мотивации.
- 32) Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятием.
- 33) Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.
- 34) Классификация коммуникаций. Виды коммуникаций в сфере туризма.
- 35) Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в туризме.
- 36) Понятие и виды контроля. Требования к системе контроля.
- 37) Этапы организации процесса контроля в сфере туризма.
- 38) Виды и особенности организации контроля на предприятиях сферы туризма.
- 39) Понятие и типология конфликтных ситуаций.
- 40) Характеристика последствий и методов разрешения конфликтов в организации.
- 41) Понятие и виды имиджа. Формирование имиджа делового человека.
- 42) Основы лидерства: природа, понятие, стили лидерства.

Примерные тестовые задания:

1. Системный подход к управлению рассматривает менеджмент как...

- a) сложную совокупность взаимосвязанных элементов и подсистем
- b) реализацию совокупности общих и специальных функций управления
- c) использование различных методов управления в зависимости от конкретной ситуации
- d) систему, основанную на разработке и реализации комплекса стратегических, тактических и оперативных целей управления

2. Какая из предложенных характеристик нетипична для бюрократического типа управления?

- a) Ясная и чёткая мотивация инициативы персонала;
- b) Жесткое распределение функций и обязанностей в системе управления;
- c) Ориентация персонала на решение проблем;
- d) Высокая исполнительская дисциплина;
- e) Чрезмерное внимание документации.

3. Какие содержательные элементы наиболее полно и объективно выражают понимание цели?

- a) Цель включает методологию разработки решений, информацию и человеческий фактор;
- b) Цель – это результат, к достижению которого стремится менеджер;
- c) Цель включает потребности и пути их реализации;
- d) Цель – это модель факторов достижения эффективности управления;
- e) Цель включает возможное, желательное и необходимое состояние системы.
4. Выберите наиболее полное определение понятия жизненного цикла организации:
- a) ЖЦО – историческая эволюция, которую претерпевает организация, взаимодействуя с окружающей средой, при изменении жизненного цикла продукции;
- b) ЖЦО – историческая эволюция, которую претерпевает организация при взаимодействии с окружающей средой, включающая предсказуемую последовательность качественно различающихся стадий;
- c) ЖЦО – определённый временной интервал, включающий последовательность качественно различающихся стадий и этапов;
- d) ЖЦО – необратимое, направленное, закономерное изменение организации и её подразделений от стадии формирования до этапа ликвидации, которое руководитель должен изменить.
5. Что представляют собой полномочия?
- a) Должностной статус руководителя;
- b) Авторитет менеджера в среде его коллег;
- c) Право на принятие управленческих решений;
- d) Право воздействовать на деятельность людей;
- e) Наличие знаний и опыта для осуществления управления.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

1. Сущность менеджмента туризма и его значение в российском обществе.
2. Анализ современных подходов в управлении туристской организацией (гостиницей, предприятием сервиса).
3. Значимость планирования как функции менеджмента на туристском предприятии.
4. Контроль в системе управления туристским предприятием.
5. Особенности туризма как объекта управления.
6. Менеджмент туризма как вид деятельности.
7. Специализация и разделение труда на туристическом предприятии.
8. Система и структура управления туризмом в России.
9. Прогноз и планирование работы в сфере туризма.
10. Стратегическое планирование работы туристского предприятия.
11. Бизнес-планирование в туризме.
12. Принципы менеджмента в туризме.
13. Стиль и методы управления предприятием сферы туризма.
14. Организация работы турфирмы (гостиницы).
15. Проектирование организационной структуры турфирмы.
16. Разработка и принятие управленческих решений в сфере туризма.
17. Управление персоналом туристского предприятия.
18. Искусство делового общения и его значение в сфере туризма.
19. Организация и проведение делового совещания.
20. Управление конфликтами в турфирме (гостинице).
21. Эффективность менеджмента в туризме.
22. Теории лидерства и управление туристским предприятием.
23. Теории мотиваций и их использование в управлении сотрудниками турфирмы (гостиницы).
24. Противоречия между экономической эффективностью и социальной ответственностью в сфере туризма.
25. Формальная и неформальная организация внутренней среды на туристских предприятиях.
26. Система вознаграждения в турфирме как элемент повышения производительности.
27. Миссия туристского предприятия.
28. Информационное обеспечение менеджмента в сфере туризма.
29. Самоменеджмент в туристской индустрии - сущность, особенности
30. Особенности методов коллективного решения проблем в сфере туризма.
31. Управление организационными изменениями в современной турфирме.
32. Взаимосвязь основных функций менеджмента в туризме.
33. Лидерство и стили управления руководителя в сфере туризма.
34. Факторы повышения эффективности управления в туристской фирме.
35. Управленческие решения на уровне организации и на уровне индивида в сфере туризма.
36. Содержание и особенности управленческого труда в туризме.
37. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.
38. Формирование стратегии гостиничного комплекса (туристского предприятия) в современных условиях.
39. Анализ условий и предпосылок возникновения менеджмента туризма.
40. Социальная сфера как внешняя среда туризма.
41. Влияние политики на развитие турфирмы.
42. Анализ внутренней среды туристской фирмы.
43. Характеристика внешней среды туристской фирмы.

44. Технология разработки имиджевой компании в туристской фирме.
5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)
Фонд оценочных средств представлен в отдельном документе
5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации
контрольные вопросы к экзамену темы рефератов тест кейсы

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Шабашова Л.А.	Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие	Симферополь: Университет экономики и управления, 2018	http://www.iprbookshop.ru/86406.html
Л1.2	Удалова И.Б., Удалова Н.М., Машинская Е.А.	Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021	http://www.iprbookshop.ru/102274.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Зайцева Н.А.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов	Москва: Академия, 2008	
Л2.2	Саак А.Э., Пшеничных Ю.А.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие	Санкт-Петербург: Питер, 2008	

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office			
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ			
6.3.1.3	MS WINDOWS			
6.3.1.4	NVDA			

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks			

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	деловая игра	
	дискуссия	
	презентация	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
136 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
134 А1	Центр стратегических исследований (лаборатория). Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, интерактивная доска, проектор, ноутбук.

317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
--------	---	---

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплин (модулей)

Лекции, с одной стороны – это одна из основных форм учебных занятий в высших учебных заведениях, представляющая собой систематическое, последовательное устное изложение преподавателем определенного раздела конкретной науки или учебной дисциплины, с другой – это особая форма самостоятельной работы с учебным материалом. Лекция не заменяет собой книгу, она только подталкивает к ней, раскрывая тему, проблему, выделяя главное, существенное, на что следует обратить внимание, указывает пути, которым нужно следовать, добиваясь глубокого понимания поставленной проблемы, а не общей картины.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и собственно конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Лекция в университете рассчитана на подготовленную аудиторию. Преподаватель излагает любой вопрос, ориентируясь на те знания, которые должны быть у студентов, усвоивших материал всех предыдущих лекций. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции, поддерживать непрерывное внимание к выступающему.

Однако, одного слушания недостаточно. Необходимо фиксировать, записывать тот поток информации, который сообщается во время лекции – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции. Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Семинарские (практические) занятия Самостоятельная работа студентов по подготовке к семинарскому (практическому) занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского (практического) занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к семинару (практическому занятию), рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника.

Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы. Читая рекомендованную литературу, не стоит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

Подобрав, отработав материал и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на семинарском (практическом) занятии для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

По каждому вопросу плана занятий необходимо подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении докладов и сообщений (до 5 мин.).

Выступление на семинарском (практическом) занятии должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Самостоятельная работа обучающихся – это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Объем самостоятельной работы определяется учебным планом основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), рабочей программой дисциплины (модуля).

Самостоятельная работа организуется и проводится с целью формирования компетенций, понимаемых как способность применять знания, умения и личностные качества для успешной практической деятельности, в том числе:

- формирования умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- качественного освоения и систематизации полученных теоретических знаний, их углубления и расширения по применению на уровне межпредметных связей;
- формирования умения применять полученные знания на практике (в профессиональной деятельности) и закрепления практических умений обучающихся;
- развития познавательных способностей, формирования самостоятельности мышления обучающихся;
- совершенствования речевых способностей обучающихся;
- формирования необходимого уровня мотивации обучающихся к систематической работе для получения знаний, умений и владений в период учебного семестра, активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования способностей к саморазвитию (самопознанию, самоопределению, самообразованию, самосовершенствованию, самореализации и саморегуляции);
- развития научно-исследовательских навыков;
- развития навыков межличностных отношений.

К самостоятельной работе по дисциплине (модулю) относятся: проработка теоретического материала дисциплины (модуля); подготовка к семинарским и практическим занятиям, в т.ч. подготовка к текущему контролю успеваемости обучающихся (текущая аттестация); подготовка к лабораторным работам; подготовка к промежуточной аттестации (зачётам, экзаменам).

Виды, формы и объемы самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины (модуля) определяются:

- содержанием компетенций, формируемых дисциплиной (модулем);
- спецификой дисциплины (модуля), применяемыми образовательными технологиями;
- трудоемкостью СР, предусмотренной учебным планом;
- уровнем высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура), на котором реализуется ОПОП;
- степенью подготовленности обучающихся.