

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 12:58:58

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2984004124108e96

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

Методические указания

**для обучающихся по организации и проведению
самостоятельной работы**

по дисциплине ««Менеджмент в туризме»»

для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Туристическая деятельность»

(для очной формы обучения)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающегося при изучении дисциплины «Менеджмент в туризме».....	4
2. План-график выполнения самостоятельной работы	5
3. Контрольные точки и виды отчетности по ним.....	6
4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала.....	7
5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины).....	12
6. Методические указания по подготовке к экзамену.....	13
Список рекомендуемой литературы.....	16

Введение

Дисциплина «Менеджмент в туризме» осваивается студентами в течение 108 часа. Часть этого времени (54 часов) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем. Часть установленных стандартом часов 13,5 часов) отводятся для самостоятельной, или внеаудиторной.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий. Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;

- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках научного дискурса.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области менеджмента в туризме.

Для достижения высоких результатов усвоения учебного материала по курсу «Менеджмент в туризме» бакалаврам необходимо осознанно подходить к выполнению заданий для самостоятельной работы, внимательно ознакомиться с рекомендованной основной и дополнительной литературой.

Бакалаврам необходимо помнить, что целью самостоятельных занятий по дисциплине «Менеджмент в туризме» является обобщение и систематизация теоретических знаний, полученных на лекциях и практических занятиях.

В ходе подготовки к занятиям бакалаврам следует учиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Менеджмент в туризме».

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание конспектов, подготовка рефератов;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к семинарским занятиям,
- подготовка докладов, докладов-презентаций и сообщений для выступления на семинарах.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве бонусной составляющей. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Формируемые компетенции данными видами деятельности:

Код	Формулировка:
<i>Профессиональные компетенции</i>	
ПК-1	способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
ПК-4	способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

2. План-график выполнения самостоятельной работы студента

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр)				Самостоятельная работа, часов			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации				
5 семестр										
Раздел 1. Теоретические основы менеджмента										
1.	Отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России. Система и структура управления туризма.	ПК-1 способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности ПК-4 способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	3	3	-	-	-			
2.	Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии. Функции и принципы менеджмента в туризме.		3	3	-	-	1,5			
3.	Методы менеджмента в турифирме. Стиль руководства туристской фирмы.		3	3	-	-	1,5			
4.	Эффективность менеджмента в туризме.		1,5	1,5	-	-	1,5			
5.	Профессиональная характеристика менеджера в туризме. Власть и авторитет менеджера.		3	3	-	-	1,5			
6.	Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.		3	3	-	-	1,5			
Раздел 2. Технологии менеджмента										
7.	Создание системы мотивации труда. Сущность стимулирования и классификация стимулов.	ПК-1 способен организовать работу исполнителей,	3	3	-	-	1,5			

8.	Управление конфликтами на предприятии сферы туризма. Принятие решений в менеджменте.	принимать решения об организации туристской деятельности ПК-4 способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	3	3	-	-	1,5	
9.	Возможности использования системы TQM в сфере услуг. Особенности применения TQM в индустрии гостеприимства.		3	3	-	-	1,5	
10.	Управление рисками.		1,5	1,5	-	-	1,5	
Итого за 5 семестр			27	27	-	-	13,5	
Итого			27	27	-	-	13,5	

Технологическая карта самостоятельной работы обучающихся

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
5 семестр						
ПК-1 ПК-4	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1 – 10	Конспект материалов	Собеседование	5,79	1,11	6,9
	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1 – 18	Конспект материалов	Собеседование	4,86	0,54	5,4
	Подготовка к практическим занятиям (круглому столу) по темам № 3,9,13,17	Сообщение	Доклад	1	0,2	1,2
Итого за 5 семестр			11,65	1,85	13,5	
Итого			11,65	1,85	13,5	

3. Контрольные точки и виды отчетности по ним

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
5 семестр			
.	Собеседование по темам 1-6	5 неделя	15
.	Собеседование по темам 7-12	10 неделя	15
.	Собеседование по темам 13-18	14 неделя	25
	Итого за 5семестр	55	
	Итого	55	

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование.

Допуск к **практическим занятиям** происходит при наличии конспекта соответствующей лекции и конспекта самостоятельно изученной литературы по теме. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия.

Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижением оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления выполненных работ.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи

на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передачи мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Оформление конспекта

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

Методические рекомендации к самостоятельному изучению тем № 1-10

Тема 1. Отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России. Система и структура управления туризма.

Цель: Изучить отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России. Система и структура управления туризма.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Формирование и развитие теории управления.
2. Основы современной системы управления.
3. Современное состояние мирового туристского рынка и факторы его развития.
4. Туристский рынок России: проблемы и перспективы.

Тема 2. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии. Функции и принципы менеджмента в туризме.

Цель: Изучить организационные структуры и методы управления в туристской индустрии. Функции и принципы менеджмента в туризме.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Понятие и виды организационных структур управления.
2. Модели процесса принятия решений.
3. Понятие и основные элементы процесса управления.
4. Принципы менеджмента.

Тема 3. Методы менеджмента в турифирме. Стиль руководства туристской фирмы.

Цель: Изучить методы менеджмента в турифирме. Стиль руководства туристской фирмы.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Административные методы управления.
2. Экономические методы управления.
3. Социально – психологические методы управления.
4. Понятие и характеристика стилей руководства.
5. Управленческая решетка ГРИД.

Тема 4. Эффективность менеджмента в туризме.

Цель: Изучить эффективность менеджмента в туризме.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Понятие эффективности менеджмента в туризме.
2. Экономическая эффективность менеджмента в туризме.
3. Социальная эффективность менеджмента в туризме..

Тема 5. Профессиональная характеристика менеджера в туризме. Власть и авторитет менеджера.

Цель: Изучить профессиональную характеристику менеджера в туризме. Власть и авторитет менеджера.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Требования к менеджеру.
2. Личность менеджера.
3. Характер управленческого труда.
4. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении.

Тема 6. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.

Цель: Изучить внутреннюю и внешнюю среду бизнеса в сфере туризма. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Внутренняя среда организации и ее элементы.
2. Внешняя среда фирмы: характеристика, основные элементы.
3. Основные виды коммуникаций.
4. Информационное обеспечение менеджмента.

Тема 7. Создание системы мотивации труда. Сущность стимулирования и классификация стимулов.

Цель: Изучить создание системы мотивации труда. Сущность стимулирования и классификация стимулов.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Сущность мотивации.
2. Виды мотивов труда и потребности.
3. Типы мотивации работников.
4. Основные принципы стимулирования.

Тема 8. Управление конфликтами на предприятии сферы туризма. Принятие решений в менеджменте.

Цель: Изучить управление конфликтами на предприятии сферы туризма. Принятие решений в менеджменте.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Природа конфликтов.
2. Типы конфликтов.
3. Методы разрешения конфликтов.
4. Разработка и принятие управленческого решения.
5. Этапы процесса разработки и принятия управленческих решений.

Тема 9. Возможности использования системы ТQM в сфере услуг. Особенности применения ТQM в индустрии гостеприимства.

Цель: Изучить возможности использования системы ТQM в сфере услуг. Особенности применения ТQM в индустрии гостеприимства.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Сущность системы ТQM.
2. Стандартизация и сертификация – как методы оценки качества обслуживания.

Тема 10. Управление рисками.

Цель: Изучить управление рисками.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Понятие и классификация видов риска.
2. Система и способы управления рисками.

5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)

Самостоятельное изучение теоретического курса

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, семинарские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к семинарским занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

В-третьих, поискне необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-библиографов.

Самостоятельное выполнение заданий

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему семинарские занятия, в

установленные им сроки.

Виды самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к конспектированию литературы следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

6. Методические указания по подготовке к экзамену

Базовый уровень

Знать

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент». Виды и функции менеджмента.
2. Понятие и классификация методов менеджмента. Особенности их применения в сфере услуг.
3. Миссия и цели организаций туристской индустрии.
4. Туристский продукт и классификация видов туризма.
5. Управление потребительской мотивацией на рынке туристских услуг.
6. Факторы формирования потребительской мотивации на рынке туристских услуг.
7. Планирование тура.
8. Выбор партнеров — поставщиков услуг и заключение с ними договоров.
9. Формирование ценовой политики организации туристской индустрии.
10. Система информационного менеджмента в организациях туристской индустрии.
11. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии.
12. Система финансового менеджмента в организациях туристской индустрии.
13. Система инвестиционного менеджмента в организациях туристской индустрии.
14. Система управления качеством в организациях туристской индустрии.
15. Организации гостиничного комплекса —поставщики туристских услуг.

Уметь

Владеть

16. Власть: основы власти, баланс власти. Личное влияние: виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.
17. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.
18. Характеристика «одномерных» стилей управления.
19. «Многомерные» стили управления и управляемая решетка.
20. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды. Первоначальные концепции мотивации.
21. Система мотивации труда туристского предприятия.
22. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях индустрии гостеприимства.
23. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента. Методы стратегического анализа. SWOT-анализ.
24. Оценка хозяйственного риска как инструмент решения проблемы экономической безопасности организаций индустрии туризма
25. Выявление отраслевых факторов хозяйственного риска
26. Стратегии экономической безопасности организаций индустрии туризма
27. Обеспечение экономически безопасной деятельности организаций индустрии туризма
28. Понятие и виды организационных структур управления, используемых в туристской индустрии

29. Модели процесса принятия решений
30. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления
31. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
32. Возможности использования системы ТQM в сфере услуг.
33. Основы инвестиционного менеджмента в индустрии гостеприимства
34. Межкультурный менеджмент в индустрии гостеприимства
35. Квалификационные требования и должностные инструкции предприятия индустрии гостеприимства и туризма в международных гостиничных цепях.

Повышенный уровень

Знать

36. Способы планирования. Стратегическое планирование. Текущее планирование.
37. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений.
38. Внешняя среда туристского предприятия.
39. Внутренняя среда туристского предприятия.
40. Модель современного руководителя туристским предприятием.

Уметь,

Владеть

41. Качество обслуживания: совершенствование на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
42. Особенности управления в туристской и гостиничной индустрии
43. Международные туристские организации.
44. Организация управления туристским комплексом за рубежом.
45. Организация управления туристским комплексом России.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенций ПК-1-способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской

деятельности, ПК-4-способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

В экзаменационный билет включаются: 2 вопроса.

Для подготовки по билету отводится: 20 минут.

Список рекомендуемой литературы

Основная литература

1. Менеджмент туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Менеджмент": для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Д. Чудновский [и др.]. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2016.
2. Теория менеджмента: учебник для бакалавров / [Л. С. Леонтьева, В. И. Кузнецов, М. Н. Конотопов и др.]; под ред. Л. С. Леонтьевой; Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики МЭСИ. – М.: Юрайт, 2016. – 287 с.

Дополнительная литература:

1. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.-метод. пособие / авт.-сост.: О. А. Кудряшов, А. И. Калинин ; Сев. – Кав. федер. ун-т. – Ставрополь: СКФУ, 2014. – 58 с.
2. Коноваленко, В. А. Психология менеджмента. Теория и практика : учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин; Российский экономический ун-т им. Г. В. Плеханова. – М. : Юрайт, 2015. – 368 с.
3. Бондаренко, В. В. Менеджмент организации. Введение в специальность: учеб. пособие для вузов / В. В. Бондаренко, В. А. Юдина, О. Ф. Алехина. – Москва : КноРус, 2016.

Учебно-методическая литература

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Менеджмент в туризме» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Менеджмент в туризме» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс);
4. <http://catalog.ncstu.ru/> ЗАО «Анти Плагиат»