

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 12:22:19

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки/специальность 43.03.02 Туризм/Туристическая
деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения заочная

Год начала обучения **2021**

Изучается в 5 семестре

Пятигорск, _____

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Менеджмент в международном туризме» предназначена для бакалавров направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

Целью освоения дисциплины «Менеджмент в международном туризме» является:

- овладение системой знаний по управлению организацией, а также основными приемами работы менеджера.

Задачами освоения дисциплины «Менеджмент в международном туризме» являются:

- получение знаний в области используемых в менеджменте методических подходов, научного инструментария, методов принятия оптимальных решений и функций управления;

- иметь системное представление об управлении организацией, характере и содержании работы менеджера, технологии основных управленческих работ, стилях руководства и методах управления коллективом, обеспечении процесса производства, классификации организационных структур;

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в международном туризме» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Ее освоение проходит в 5 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Менеджмент в международном туризме» опирается на знания, полученные при изучении дисциплин: «Социология», «Технология организации туристской деятельности/Technology organization of tourist activities», «Управление персоналом в туризме/Personnel management in tourism», «Самоменеджмент», «Управление карьерой» и сервисной практики.

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Менеджмент в международном туризме» является базовой площадкой для дальнейшего изучения дисциплин: «Стресс-менеджмент», «Устойчивое развитие в туризме», «Профессиональная этика и этикет», организационно-управленческой практики, подготовки к сдаче государственного экзамена и выполнения выпускной квалификационной работы.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
<u>Профессиональные компетенции</u>	
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

5.1.3. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие	Формируемые компетенции
---	-------------------------

этапы формирования компетенций	
Знать: - основные принципы самоорганизации и самообразования, методы и способы получения информации, необходимой для самообразования; - содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности; - основные социологические концепции и соответствующую проблематику.	ПК-1 способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
Уметь: - организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать свою точку зрения; - самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности; - самостоятельно анализировать различные социальные проблемы.	
Владеть: - методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации; - приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности; - навыками обсуждения общекультурных проблем с использованием социологической терминологии.	
Знать: - симптомы профессионального и психического выгорания, факторы его возникновения, стадии развития и влияния на эффективность деятельности; - особенности креативного подхода к решению нестандартных задач; - методики комплектования проектных групп для решения нестандартных задач.	ПК-4 способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий
Уметь: - диагностировать профессиональные деформации и разрабатывать индивидуальные стратегии их преодоления; - применять технику активных коммуникаций и групповой работы при постановке и решении нестандартных задач; - организовать творческие решения содержания научных проектов.	
Владеть: - навыками использования креативных методов и интеллектуальных техник в практике принятия решений; - организацией и сопровождения личного творческого проекта; - креативными инструментами работы менеджера при идентификации проблем, постановке задач и разработке альтернативных вариантов их решения.	

6. Объем учебной дисциплины/модуля

	Астр.	
	часов	
Объем занятий: Итого	<u>108 ч.</u>	<u>4 з.е.</u>

В том числе аудиторных 54 ч.
Из них:
Лекций 27 ч.
Лабораторных работ -
Практических занятий 27 ч.
Самостоятельной работы 13,5 ч.

Экзамен 5 семестр 27 ч.

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества астрономических часов и видов занятий

7.1 Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр)				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
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	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 туристской фирме. 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-4 способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	3	3	-	-	1,5
8.	Управление конфликтами на предприятии сферы туризма. Принятие решений в менеджменте.		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			27	27	-	-	13,5

7.2 Наименование, содержание и интерактивные формы проведения лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Форма проведения
Раздел 1. Теоретические основы менеджмента			-
1.	Тема 1. Отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России Формирование и развитие теории управления. Основы современной системы управления. Системный, процессный и ситуационный подходы в менеджменте. Особенности управления в туристской и гостиничной индустрии.	1,5	-
1.	Тема 1. Система и структура управления туризма Современное состояние мирового туристского рынка и факторы его развития. Туристский рынок России: проблемы и перспективы. Индустрия туризма как отрасль национальной экономики. Организация управления туристским комплексом России.	1,5	Лекция-визуализация
2.	Тема 2. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии. Понятие и виды организационных структур управления. Модели процесса принятия решений. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.	1,5	-

2.	Тема 2. Функции и принципы менеджмента в туризме Понятие и основные элементы процесса управления. Принципы менеджмента. Планирование деятельности организаций туристской индустрии. Мотивация как функция управления. Контроль и координация деятельности организаций туристской индустрии.	1,5	Лекция-визуализация
3.	Тема 3. Методы менеджмента в туристской фирме. Административные методы управления. Экономические методы управления. Социально – психологические методы управления.	1,5	-
3.	Тема 3. Стиль руководства туристской фирмы. Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка ГРИД. Характеристика действий менеджера в системе ГРИД.	1,5	Лекция-визуализация
4.	Тема 4. Эффективность менеджмента в туризме. Понятие эффективности менеджмента в туризме. Экономическая эффективность менеджмента в туризме. Социальная эффективность менеджмента в туризме.	1,5	-
5.	Тема 5. Профессиональная характеристика менеджера в туризме. Требования к менеджеру. Личность менеджера.	1,5	-
5.	Тема 5. Власть и авторитет менеджера. Характер управленческого труда. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении.	1,5	-
6.	Тема 6. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма Внутренняя среда организации и ее элементы. Внешняя среда фирмы: характеристика, основные элементы.	1,5	Лекция-визуализация
6.	Тема 6. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса. Основные виды коммуникаций. Информационное обеспечение менеджмента.	1,5	-
Раздел 2. Технологии менеджмента			-
7.	Тема 7. Создание системы мотивации труда Сущность мотивации. Виды мотивов труда и потребности. Типы мотивации работников.	1,5	-
7.	Тема 7. Сущность стимулирования и классификация стимулов. Основные принципы стимулирования. Создание системы стимулирования труда.	1,5	-
8.	Тема 8. Управление конфликтами на предприятии сферы туризма. Природа конфликтов. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Методы разрешения конфликтов.	1,5	Лекция-визуализация
8.	Тема 8. Принятие решений в менеджменте Разработка и принятие управленческого решения. Этапы процесса разработки и принятия управленческих решений. Формы коллегиальности в менеджменте	1,5	-
9.	Тема 9. Возможности использования системы TQM в сфере услуг. Сущность системы TQM.	1,5	-
9.	Тема 9. Особенности применения TQM в индустрии	1,5	-

	гостеприимства. Стандартизация и сертификация – как методы оценки качества обслуживания.		
10.	Тема 10. Управление рисками. Понятие и классификация видов риска. Система и способы управления рисками.	1,5	Лекция-визуализация
	Итого	27	9

7.3 Наименование и формы проведения лабораторных занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4 Наименование практических занятий

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Форма проведения
Раздел 1. Теоретические основы менеджмента			-
1.	Практическое занятие №1. Отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России	1,5	-
1.	Практическое занятие №2. Система и структура управления туризма	1,5	-
2.	Практическое занятие №3. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии.	1,5	Круглый стол
2.	Практическое занятие № 4. Функции и принципы менеджмента в туризме	1,5	-
3.	Практическое занятие №5. Методы менеджмента в туристской фирме.	1,5	-
3.	Практическое занятие №6. Стиль руководства туристской фирмы.	1,5	-
4.	Практическое занятие №7. Эффективность менеджмента в туризме.	1,5	-
5.	Практическое занятие №8. Профессиональная характеристика менеджера в туризме.	1,5	-
5.	Практическое занятие №9. Власть и авторитет менеджера.	1,5	Круглый стол
6.	Практическое занятие №10. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма	1,5	-
6.	Практическое занятие №11. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.	1,5	-
Раздел 2. Технологии менеджмента			-
7.	Практическое занятие №12. Создание системы мотивации труда	1,5	-
7.	Практическое занятие №13. Сущность стимулирования и классификация стимулов.	1,5	Круглый стол
8.	Практическое занятие №14. Управление конфликтами на предприятии сферы туризма.	1,5	-
8.	Практическое занятие №15. Принятие решений в менеджменте	1,5	-
9.	Практическое занятие №16. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.	1,5	-

9.	Практическое занятие №17. Особенности применения TQM в индустрии гостеприимства.	1,5	Круглый стол
10.	Практическое занятие №18. Управление рисками.	1,5	-
	Итого	27	6

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

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
ПК-1 ПК-4	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1 – 10	Конспект материалов	Собеседование	2,79	0,31	3,1
	Подготовка к практическим занятиям № 1 – 18	Конспект материалов	Собеседование	4,86	0,54	5,4
	Подготовка сообщения к круглому столу	Сообщение	Доклад	4,5	0,5	5
Итого				12,15	1,35	13,5

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Тип контроля (текущий/промежуточный)	Вид Контроля (устный/письменный)	Наименование оценочного средства
ПК-1 ПК-4	1-10	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
	1-10	Реферат	текущий	письменный	Темы рефератов
	1-10	Экзамен	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену
	3,9,13,17	Доклад	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для

8.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформиро-	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов

ванности компетенций					
ПК-1 способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности					
Базовый	Знает: - основные принципы самоорганизации и самообразования, методы и способы получения информации, необходимой для самообразования; - содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.	Знает слабо: - основные принципы самоорганизации и самообразования, методы и способы получения информации, необходимой для самообразования; - содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.	Знает частично: - основные принципы самоорганизации и самообразования, методы и способы получения информации, необходимой для самообразования; - содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.	Знает хорошо: - основные принципы самоорганизации и самообразования, методы и способы получения информации, необходимой для самообразования; - содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.	
	Уметь: - организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать свою точку зрения; - самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности.	Умеет слабо: - организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать свою точку зрения; - самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности.	Умеет частично: - организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать свою точку зрения; - самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения	Умеет хорошо: - организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать свою точку зрения; - самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности.	

		ьной деятельности.	профессиональной деятельности.		
	Владеть: - методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации; - приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности.	Владеет слабо: - методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации; - приемами саморегуляции и эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности.	Владеет частично: - методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации; - приемами саморегуляции и эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности.	Владеет хорошо: - методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации; - приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности.	
Повышенный	Знает: - основные принципы самоорганизации и самообразования, методы и способы получения информации, необходимой для самообразования; - содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности; - основные				- основные принципы самоорганизации и самообразования, методы и способы получения информации, необходимой для самообразования; - содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности;

	социологически е концепции и соответствующую проблематику.				- основные социологические концепции и соответствующую проблематику.
	Уметь: - организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать свою точку зрения; - самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности; - самостоятельно анализировать различные социальные проблемы.				- организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать свою точку зрения; - самостоятельно строить процесс овладения информацией , отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности ; - самостоятельно анализировать различные социальные проблемы.
	Владеть: - методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации; - приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональных				- методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации; - приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний

	ой деятельности; - навыками обсуждения общекультурных проблем с использованием социологической терминологии.				при выполнении профессиональной деятельности; - навыками обсуждения общекультурных проблем с использованием социологической терминологии.
ПК-4 способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий					
Базовый	Знает: -современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - проблемы и пути их решения в сфере реализации системы корпоративного управления; - современные проблемы рационального сочетания централизации и децентрализации управления;	- слабо - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - проблемы и пути их решения в сфере реализации системы корпоративного управления; - современные проблемы рационального сочетания централизации и децентрализации управления;	- частично -современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - проблемы и пути их решения в сфере реализации системы корпоративного управления; - современные проблемы рационального сочетания централизации и децентрализации управления;	- хорошо - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - проблемы и пути их решения в сфере реализации системы корпоративного управления; - современные проблемы рационального сочетания централизации и децентрализации управления;	
	Умеет: - применять на практике принципы, методы и модели управления производственными системами; - анализировать и оценивать эффективность системы менеджмента в меняющихся	слабо - применять на практике принципы, методы и модели управления производственными системами; -анализировать и оценивать эффективность системы	частично - применять на практике принципы, методы и модели управления производственными системами; -анализировать и оценивать эффективность системы	- хорошо -применять на практике принципы, методы и модели управления производственными системами; - анализировать и оценивать эффективность системы менеджмента в меняющихся	

	условиях внешней и внутренней среды; -дать критическую аргументированную оценку мнению авторов на перспективные пути развития менеджмента.	менеджмента в меняющихся условиях внешней и внутренней среды; -дать критическую аргументированную оценку мнению авторов на перспективные пути развития менеджмента.	менеджмента в меняющихся условиях внешней и внутренней среды; -дать критическую аргументированную оценку мнению авторов на перспективные пути развития менеджмента.	условиях внешней и внутренней среды; -дать критическую аргументированную оценку мнению авторов на перспективные пути развития менеджмента.	
	Владеет: - методологией анализа рыночной среды на микроэкономическом уровне, способами оценки производственно-экономического потенциала предприятия и путем достижения высокой эффективности воспроизводственного цикла; - методами получения информации по вопросам использования производственных фондов, краткосрочного кредитования, организации безналичных расчетов и определять возможности их становления; приемами анализа и перспективного обоснования тенденций изменения национального рынка и разработки программ экономического роста	слабо - методологией анализа рыночной среды на микроэкономическом уровне, способами оценки производственно-экономического потенциала предприятия и путем достижения высокой эффективности воспроизводственного цикла; - методами получения информации по вопросам использования производственных фондов, краткосрочного кредитования, организации безналичных расчетов и определять возможности их становления; приемами перспективного обоснования тенденций изменения национального рынка и разработки программ экономического	- частич но - методологией анализа рыночной среды на микроэкономическом уровне, способами оценки производственно-экономического потенциала предприятия и путем достижения высокой эффективности воспроизводственного цикла; - методами получения информации по вопросам использования производственных фондов, краткосрочного кредитования, организации безналичных расчетов и определять возможности их становления; приемами перспективного обоснования тенденций изменения национального рынка и разработки программ	хорошо - методологией анализа рыночной среды на микроэкономическом уровне, способами оценки производственно-экономического потенциала предприятия и путем достижения высокой эффективности воспроизводственного цикла; - методами получения информации по вопросам использования производственных фондов, краткосрочного кредитования, организации безналичных расчетов и определять возможности их становления; приемами анализа и перспективного обоснования тенденций изменения национального рынка и разработки программ экономического роста	

		о роста	экономическог о роста		
Повышенный	Знает: - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - проблемы и пути их решения в сфере реализации системы корпоративного управления; - современные проблемы рационального сочетания централизации и децентрализации управления; - тенденции развития методов и форм принятия управленческих решений.				Знает: - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - проблемы и пути их решения в сфере реализации системы корпоративного управления; - современные проблемы рационального сочетания централизации и децентрализации управления; - тенденции развития методов и форм принятия управленческих решений.
	Умеет: - применять на практике принципы, методы и модели управления производственными системами; - анализировать и оценивать эффективность системы менеджмента в меняющихся условиях внешней и внутренней среды; - дать критическую аргументированную оценку мнению авторов на перспективные пути развития менеджмента;				Умеет: - применять на практике принципы, методы и модели управления производственными системами; - анализировать и оценивать эффективность системы менеджмента в меняющихся условиях внешней и внутренней среды; - дать критическую аргументированную оценку мнению

	- принимать решение в организации туристской деятельности				авторов на перспективные пути развития менеджмента. - принимать решение в организации туристской деятельности
	Владеет: - методологией анализа рыночной среды на микроэкономическом уровне, способами оценки производственно-экономического потенциала предприятия и путем достижения высокой эффективности воспроизводственного цикла; - методами получения информации по вопросам использования производственных фондов, краткосрочного кредитования, организации безналичных расчетов и определять возможности их становления; приемами анализа и перспективного обоснования тенденций изменения национального рынка и разработки программ экономического роста				Владеет: - методологией анализа рыночной среды на микроэкономическом уровне, способами оценки производственно-экономического потенциала предприятия и путем достижения высокой эффективности воспроизводственного цикла; - методами получения информации по вопросам использования производственных фондов, краткосрочного кредитования, организации безналичных расчетов и определять возможности их становления; приемами анализа и перспективного обоснования тенденций изменения национального рынка и разработки программ экономического роста

Описание шкалы оценивания

Описание шкалы оценивания

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
	Собеседование по темам 1-2	5 неделя	10
	Собеседование по темам 3-4	10 неделя	15
	Собеседование по темам 5-6	14 неделя	15
	Собеседование по темам 7-9	16 неделя	15
	Итого за 5 семестр		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

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Вопросы к экзамену

Вопросы для проверки уровня обученности

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 управленческая 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 TQM 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.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

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

В экзаменационный билет включаются: 3 вопроса.

Для подготовки по билету отводится: 30 минут.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования: физико-географической картой мира, физико-географической картой России, политической картой мира, политической картой России.

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.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополни- тельная	Методи- ческая	Интернет- ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1 – 10	1-2	1-3	1-2	1-4
2	Подготовка к практическим занятиям № 1 – 18	1-2	1-3	1-2	1-4
3	Подготовка сообщения к круглому столу	1-2	1-3	1-2	1-4

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

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.

10. 1. 2. Перечень дополнительной литературы:

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.

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

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

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

10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

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»

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные справочные системы: <http://www.consultant.ru> Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс)

Программное обеспечение: ОС Microsoft Windows Professional Russian, Microsoft Office Russian License

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

- учебные, лекционные аудитории;
- мультимедийное оборудование для чтения лекций и проведения семинарских занятий;
- компьютерный класс с выходом в Интернет.

13. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

-
- Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.
- Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах.
- Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.
- В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:
 - 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
-
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
 -
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей)
 - - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.