

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА  
КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

УТВЕРЖДЕНО  
решением президиума  
Ученого совета ННГУ  
им. Н.И. Лобачевского  
(протокол от 14 декабря 2021 г. № 4)

**Рабочая программа дисциплины**

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРИЗМЕ**

*(наименование дисциплины (модуля))*

Уровень высшего образования

**бакалавриат**

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

**43.03.02 «Туризм»**

*(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)*

Направленность образовательной программы

**Менеджмент международного и внутреннего туризма**

*(указывается профиль / магистерская программа / специализация)*

Форма обучения

**Заочная**

*(очная / очно-заочная / заочная)*

Нижний Новгород  
2022 год

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.11 «Современные технологии управления в туризме» относится к обязательной части ООП направления подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 и 4 семестре (заочная форма обучения).

Целями освоения дисциплины являются:

- приобретение знаний по технологии и организации управления в туризме;
- приобретение знаний по технологии управления туристскими предприятиями;
- овладение умениями по проведению управленческих воздействий в адрес туристских предприятий;
- приобретение умений по организации управленческой деятельности в турфирме;
- овладение технологиями по использованию отдельных инструментов управления в индустрии туризма.

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

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности	У 1.1 Уметь разрабатывать различные экскурсионные маршруты З 1.1 Знать законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма В 1.1 Владеть навыками составления экскурсионных программ	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
	ОПК-1.2. Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма	У 1.2 Уметь пользоваться методикой применения наглядных пособий З 1.2 Знать принципы организации и методики проведения экскурсий В 1.2 Владеть навыками выбора приемов информационно-экскурсионной работы	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
ПКО-2. Способен формировать, продвигать и реализовывать туристские и экскурсионные услуги с использованием современных информационно-коммуникативных технологий	ПКО-2.1. Формирует, продвигает и реализует туристские и экскурсионные услуги, в т. ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	У 2.1 Уметь выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя З 2.1 Знать теорию формирования потребностей и межличностного общения В 2.1 Владеть навыками отбора экскурсионных объектов для будущей экскурсии	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
	ПКО-2.2. Использует нормативно-правовые документы и стандарты при организации туристской и экскурсионной деятельности	У 2.2 Уметь составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности З 2.2 Знать нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий В 2.2 Владеть навыками обеспечения безопасности экскурсантов во время	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания

		экскурсий	
	ПКО-2.3. Осуществляет оценку эффективности мероприятий по формированию, продвижению и реализации туристских и экскурсионных услуг	У 2.3 Уметь осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг З 2.3 Знать основы экономики и управления, организации труда В 2.3 Владеть навыками выбора программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Применяет для решения задач профессиональной деятельности современные технические средства и информационные технологии	У 8.1 Уметь пользоваться специализированным программным обеспечением по экскурсионной деятельности З 8.1 Знать современные информационные технологии в сфере туризма В 8.1 Владеть навыками оформления экскурсионной документации	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
	ОПК-8.2. Определяет требования к информационной системе организации	У 8.2 Уметь организовывать работу и взаимодействие подразделений З 8.2 Знать специализацию и особенности структуры организации В 8.2 Владеть навыками организации работы по выявлению и анализу проблем в работе, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций	

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>		3 ЗЕТ
<b>Часов по учебному плану</b>		108
<b>в том числе</b>		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>		11
- занятия лекционного типа		4
- занятия семинарского типа		6
- текущие консультации		1
<b>самостоятельная работа</b>		93
<b>Промежуточная аттестация – зачет</b>		4

#### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы														
				из них														
	Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего								
		Очно-заочная Заочная			Очно-заочная Заочная			Очно-заочная Заочная			Очно-заочная Заочная			Очно-заочная Заочная			Очно-заочная Заочная	
1.Современная			23						2						2			21

туристская индустрия																		
2.Роли и функции сотрудников туристской фирмы			20					2						2				18
3.Организационные структуры управления туристскими предприятиями			20			2								2				18
4.Управление персоналом туристской фирмы			20			2								2				18
5.Оценка эффективности управления турфирмой			20					2						2				18
Итого			104			4		6						10				93
Промежуточная аттестация – зачет			4															
Итого			108			4		6						10				93

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладной задачи-кейса по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 6 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: контроль деятельности туристской организации; обеспечение эффективного взаимодействия с потребителем, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти;
- компетенций: ПКО-2.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа. Промежуточная аттестация проходит в традиционных формах (зачет).

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение отдельных тем рабочей программы. Цель самостоятельной работы – подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала. Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям и материалам периодических изданий.

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами. На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать. Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;

- 3) изучить рекомендованную литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине является зачет. В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса.

### Примеры заданий для самостоятельной работы

Тема 1. Современная туристская индустрия

1. Характеристика и особенности туристских услуг
2. Туристские фирмы и их разновидности

Тема 2. Роли и функции сотрудников туристской фирмы

1. Распределение ролей в туристской фирме
2. Требования к персоналу туристской фирмы

Тема 3. Организационные структуры управления туристскими предприятиями

1. Типы организационных структур управления
2. Преимущества и недостатки структур управления

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Современные технологии управления в туризме» (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4450>), созданный в системе электронного обучения ННГУ – <https://e-learning.unn.ru>

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	Не зачтено		Зачтено				
Знания	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность полно ответить на вопросы в результате обучения от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки
Умения	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений в результате обучения от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнен	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

						ы все задания в полном объеме.	
Навыки	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
Не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

### 5.2.1 Контрольные вопросы

Вопросы	Код формируемой компетенции
1. Понятие «индустрия туризма»: характеристика, структурные составляющие.	ОПК-1
2. Развитие мировой индустрии туризма.	ОПК-1
3. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии туризма.	ПКО-2
4. Туристская услуга: понятие, свойства.	ОПК-1
5. Классификации туристских предприятий.	ПКО-2
6. Нормативно-правовая база туристского бизнеса.	ПКО-2
7. Стандарты обслуживания в турфирме.	ОПК-1
8. Организационная структура туристского предприятия.	ОПК-1
9. Этапы технологического цикла обслуживания туристов в туристской фирме.	ОПК-8
10. Бронирование туров: источники запросов на бронирование, типы бронирования, аннуляция бронирования	ОПК-8
11. Формы управления современной турфирмой.	ОПК-1
12. Управление турфирмой по контракту.	ОПК-1
13. Франчайзинг в туристском бизнесе.	ОПК-8

14.Туристские бренды на современном туристском рынке.	ПКО-2
15.Договор аренды гостиницы как форма управления.	ОПК-8
16.Специфика маркетинга в туризме.	ПКО-2
17.Современные способы продвижения туристских услуг.	ОПК-1
18.Информационные технологии в индустрии туризма.	ОПК-8

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенций ОПК-1, ПКО-2, ОПК-8

1. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии туризма – это:

- а) структура туристского рынка
- б) рынок туристских услуг
- в) ассоциация потребителей индустрии туризма

2. Стратегическое планирование – это...

- а) набор действий и решений по достижению целей
- б) перспективный план мероприятий
- в) желательное конечное состояние организации
- г) выбор способа достижения целей

3. Мотивация – это...

- а) совокупность принципов и методов управления
- б) метод, в котором используется накопленный опыт и допущения насчет будущего
- в) процесс побуждения себя и других к действию
- г) процесс передачи полномочий

4. Делегирование – это...

- а) передача ответственности
- б) передача задач
- в) передача задач и полномочий
- г) передача полномочий

5. Планирование деловых переговоров не включает в себя:

- а) аргументацию
- б) подготовку к переговорам
- в) передачу информации
- г) нет верного ответа

6. Миссия организации – это...

- а) предназначение организации
- б) философия организации
- в) смысл существования организации
- г) все вместе взятое

7. Отметьте ответ, не относящийся к стилю руководства:

- а) либеральный
- б) доминирующий
- в) автократичный
- г) демократичный

8. Преимущества компромисса заключаются в:

- а) быстром разрешении конфликта
- б) удовлетворении обеих сторон в конфликте
- в) сведении к минимуму недоброжелательств
- г) все ответы верны

9. Процесс регулирования разных видов деятельности, структур организации – это:

- а) анализ среды и стратегическое планирование
- б) контроль
- в) мотивация
- г) координация

10. Главная мотивация менеджмента – это...

- а) соблюдение принципов управления
- б) реализация поставленных целей
- в) создание новых рынков сбыта
- г) обеспечение запросов клиентов

### **5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ОПК-1, ПКО-2, ОПК-8**

#### **Пример практического задания**

*Задание для оценки сформированности умений компетенции ПКО-2, ОПК-8*

Вдумайтесь в определение некоторых управленческих понятий. Проблема в управлении – ситуация неопределенности, при которой с момента выдвижения идеи до получения результата далеко не все структурные составляющие и связи между ними известны. Принятие решения – творческий процесс выделения из числа возможных решений одного, принимаемого к исполнению. Коммуникативность в управлении – способность системы управления оперативно реагировать на внешние воздействия, изменяя в соответствии с новыми требованиями каналы циркуляции информационных потоков, структуру звеньев и существующие между ними взаимодействия. Координация – функция управления, нацеленная на то, чтобы связывать, объединять, гармонизировать все действия и все усилия в организации.

*Вопросы и задания:*

1. Подтвердите примерами из своего жизненного опыта правомерность этих определений.
2. Выделите главные элементы взаимодействия между этими понятиями в процессе принятия и реализации решений.

#### **Пример практического задания**

*Задание для оценки сформированности знаний компетенции ОПК-1*

Один из подчиненных вам руководителей плохо обращается с персоналом: он груб, не чуток к людям, постоянно обижает их, заносчив, высокомерен. Это отрицательно отражается на работе организации. Вместе с тем этот руководитель – хороший специалист, досконально знает свое дело, рационально мыслит, упорен и настойчив в достижении цели, строг и требователен к подчиненным.

*Вопросы и задания:*

1. Какое решение следует принять?

### **5.2.4 Темы курсовых работ**

Курсовые работы по дисциплине согласно учебному плану не предусмотрены.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **а) основная литература**

1. Мотышина М.С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / М.С. Мотышина, А.С. Большаков, В.И. Михайлов; под редакцией М.С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 282 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-10440-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456053>
2. Скобкин С.С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2021. – 442 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-04473-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/472713>

#### **б) дополнительная литература**

1. Морозов М. А. Экономика организации туризма: учебник для вузов / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – 5-е изд., испр. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 291 с. – (Высшее образование).



образование). – ISBN 978-5-534-07403-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454343>

2. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07713-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/472711>

#### **в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Интернет-журнал «4Р» – 4p.ru
2. Информационно-аналитический портал «Российский рынок» – russianmarket.ru

#### **г) специализированная литература**

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: компьютеры, мультимедийный проектор, экран. Помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма».

Автор

к.э.н., доцент

кафедры сервиса и туризма

Шимин Н.А.

Рецензент (ы)

Заведующий кафедрой

сервиса и туризма

д.э.н., профессор

Ефремова М.В.