

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

---

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Менеджмент в туризме

---

Уровень высшего образования

Бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность

43.03.02 - Туризм

---

Направленность образовательной программы

Менеджмент международного и внутреннего туризма

---

Форма обучения

очная, заочная

---

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.13 Менеджмент в туризме относится к обязательной части образовательной программы.

## 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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы УК-3.2: Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	УК-3.1: Знать правила взаимодействия и коммуникаций в коллективе; способы предотвращения и разрешения конфликтов Уметь осуществлять деловые коммуникации; предотвращать и разрешать конфликты Владеть навыками деловых коммуникаций и разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон  УК-3.2: Знать этические нормы менеджмента и менеджеров Уметь применять этические нормы в управлении организацией Владеть навыками применения этических норм в управлении организацией	Контрольная работа Практическое задание Собеседование Тест	Экзамен: Контрольные вопросы Практическое задание  Зачёт: Контрольные вопросы Практическое задание
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных	ОПК-2.1: Знать подходы к определению миссии и целей организации; особенности управления и содержание работы функциональных подразделений туристских организаций Уметь формулировать миссию, цели и задачи	Доклад-презентация Контрольная работа Практическое задание Собеседование Тест	Экзамен: Контрольные вопросы Практическое задание  Зачёт: Контрольные

	<p>подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p> <p>ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>	<p>туристских организаций</p> <p>Владеть навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями туристских организаций</p> <p>ОПК-2.2:</p> <p>Знать основы организации, планирования деятельности подчиненных; теории мотивации и обеспечения лояльности персонала; принципы и методы создания системы контроля деятельности подразделений туристских организаций</p> <p>Уметь осуществлять планирование, организацию и мотивацию, координацию и контроль деятельности туристских организаций; выявлять, анализировать проблемы менеджмента в деятельности их функциональных подразделений</p> <p>Владеть методами планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности подразделений туристских организаций</p> <p>ОПК-2.3:</p> <p>Знать методы и формы контроля деятельности подразделений туристских организаций</p> <p>Уметь осуществлять контроль деятельности туристских организаций</p> <p>Владеть основами проведения контроля деятельности подразделений туристских организаций</p>		<p>вопросы</p> <p>Практическое задание</p>
<p>ПКО-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом туристских и экскурсионных</p>	<p>ПКО-1.1: Осуществляет подбор персонала и руководство трудовым коллективом организации в соответствии с профессиональными</p>	<p>ПКО-1.1:</p> <p>Знать понятие и виды методов и стилей управления</p> <p>Уметь осуществлять выбор методов управления для решения профессиональных</p>	<p>Доклад-презентация</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Практическое задание</p> <p>Собеседование</p>	<p>Экзамен:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Практическое задание</p>

организаций	<p>задачами деятельности</p> <p>ПКО-1.2: Формирует цель и задачи деятельности подразделений (служб) организации</p> <p>ПКО-1.3: Осуществляет организацию, мотивацию, координацию и контроль деятельности подразделений (служб) организации</p>	<p>задач деятельности и руководства трудовым коллективом</p> <p>Владеть навыками выбора методов управления для решения профессиональных задач деятельности и руководства трудовым коллективом</p> <p>ПКО-1.2:</p> <p>Знать подходы к определению миссии и целей организации; виды организационных структур управления и особенности управления и содержание работы функциональных подразделений организаций</p> <p>Уметь формулировать миссию, цели и задачи организаций туристской индустрии и организовывать их выполнение</p> <p>Владеть навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями туристских организаций</p> <p>ПКО-1.3:</p> <p>Знать основы организации, мотивации и контроля деятельности подразделений организаций</p> <p>Уметь организовывать, мотивировать и контролировать деятельность подразделений туристских организаций</p> <p>Владеть методами организации, мотивации и контроля деятельности подразделений туристских организаций</p>	Тест	<p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Практическое задание</p>
-------------	--	--	------	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
--	-------	---------

<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>216</b>	<b>216</b>
в том числе		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>		
- занятия лекционного типа	32	8
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	64	12
- КСР	3	3
<b>самостоятельная работа</b>	<b>81</b>	<b>180</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>36</b> Экзамен, Зачёт	<b>13</b> Экзамен, Зачёт

### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего				
	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	
Тема 1. Туристские организации как объект менеджмента. Особенности менеджмента в туристской индустрии	11	18	2	1	4	1	6	2	5	16	
Тема 2. Организационно-правовые основы и планирование деятельности туристских организаций	20	23	4	1	8	2	12	3	8	20	
Тема 3. Организация работы по управлению туристскими организациями	22	23	4	1	8	2	12	3	10	20	
Тема 4. Мотивация персонала в туристской индустрии	22	23	4	1	8	2	12	3	10	20	
Тема 5. Организация контроля в туристских организациях	20	20	4	1	6	1	10	2	10	18	
Тема 6. Системы коммуникаций и внешние связи менеджмента в индустрии туризма	22	26	4	1	8	1	12	2	10	24	
Тема 7. Методы и стили управления. Руководство и лидерство в туристской индустрии	22	26	4	1	8	1	12	2	10	24	
Тема 8. Управление конфликтами, стрессами и изменениями в туристских организациях	22	24	4	1	8	1	12	2	10	22	
Тема 9. Эффективность менеджмента в туристской индустрии	16	17	2		6	1	8	1	8	16	
Аттестация	36	13									
КСР	3	3						3	3		
Итого	216	216	32	8	64	12	99	23	81	180	

### Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Туристские организации как объект менеджмента. Особенности менеджмента в туристской индустрии

Предмет, цели и задачи курса. Значение дисциплины в подготовке специалистов для индустрии туризма.

Понятие и сущность менеджмента организаций туристской индустрии.

Организации туристской индустрии: турператоры и турагенты как объекты управления. Особенности управления туристскими организациями. Виды организаций и их характеристика. Жизненный цикл организации. Субъекты и объекты управления в туристской организации. Российский и зарубежный опыт управления организациями туристской индустрии.

Тема 2. Организационно-правовые основы и планирование деятельности туристских организаций

Организации туристской индустрии как хозяйствующие субъекты.

Факторы, определяющие выбор организационно-правовой формы туристской организации.

Учредительные документы туристской организации.

Организация туристской индустрии как открытая социально-экономическая система. Характеристика микро-и макросреды туристской организации.

Менеджмент как процесс управления организациями туристской индустрии. Планирование работы организации, определение миссии и целей деятельности.

Тема 3. Организация работы по управлению туристскими организациями

Содержание функции «организация деятельности».

Сущность и содержание понятия «организационная структура управления». Типы организационных структур управления. Принципы и этапы проектирования организационных структур управления. Виды организационных структур управления организациями туристской индустрии. Организационно-правовые акты организации.

Тема 4. Мотивация персонала в туристской индустрии

Понятие и модель мотивации. Мотивационный процесс. Первоначальные концепции мотивации.

Содержательные теории мотивации: теория мотивации А.Маслоу, теория потребностей Д.

МакКлелланда, двухфакторная модель Ф. Герцберга, К. Альдерфера. Процессуальные теории

мотивации: теория ожидания В. Врума, теория справедливости С. Адамса и комплексная теория Л.

Портера - Э.Лоулера.

Система мотивации персонала организаций туристской индустрии. Мотивация и стимулирование.

Тема 5. Организация контроля в туристских организациях

Контроль: понятие, виды, этапы и требования. Контроль как функция менеджмента. Объекты и субъекты контроля. Требования, предъявляемые к контролю.

Организация контроля качества услуг и обслуживания в туристской индустрии. Основные этапы процесса организации контроля в организациях индустрии туризма.

Роль управленческого контроля в осуществлении эффективного взаимодействия функциональных подразделений туристских организаций. Методы управленческого контроля.

Интеграционные процессы в менеджменте туристских организаций.

## Тема 6. Системы коммуникаций и внешние связи менеджмента в индустрии туризма

Коммуникации: понятие, виды. Процесс коммуникаций и правила его организации. Внешние и внутренние коммуникации туристской организации. Барьеры на пути эффективных коммуникаций. Коммуникативные стили.

## Тема 7. Методы и стили управления. Руководство и лидерство в туристской индустрии

Понятие и виды методов управления. Основные и вспомогательные методы управления. Организационно-распорядительный (административный), экономический и социально-психологический методы управления: их содержание, инструменты и роль в эффективном управлении туристскими организациями.

Власть и лидерство. Источники основы власти. Стили работы руководителя. Характеристика авторитарного (автократического), демократического и либерального стилей. Лидерское поведение.

## Тема 8. Управление конфликтами, стрессами и изменениями в туристских организациях

Понятие и виды конфликта. Структура и причины конфликта. Конструктивная, стабилизирующая, деструктивная роль конфликтов.

Методы предотвращения и разрешения конфликтов.

Основные причины и методы преодоления конфликтов с потребителями услуг организаций туристской индустрии.

Понятие и признаки стресса. Причины возникновения. Управление стрессом. Пути выхода из стресса, последствия стресса.

Преодоление сопротивления изменениям в коллективах туристских организаций.

## Тема 9. Эффективность менеджмента в туристской индустрии

Понятие и методы оценки эффективности управления организациями индустрии туризма.

Экономическая и социальная эффективность менеджмента туристских организаций. Основные показатели эффективности функционирования и управления туристскими организациями.

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

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Менеджмент в туризме" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10632>).

## **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

## **5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

### **5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции УК-3:**

1. Управление изменениями в организации Преодоление сопротивления организационным изменениям.
2. Сущность и роль коммуникаций в управлении туристской организацией. Виды коммуникаций и их характеристика
3. Практическое задание: в офисе турфирмы, где вы – генеральный директор, возник конфликт между менеджером и туристом, который вернулся с отдыха. Конфликт возник относительно предоставленной менеджером информации и ее несоответствия действительности. Для решения конфликта и предупреждения подобных ситуаций вы решили провести собрание. Предложите способы управленческого воздействия, направленные на решение конфликтов между линейным персоналом и туристами. Подготовьте перечень вопросов, которые необходимо решить на собрании.

### **5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:**

1. Миссия, философия и цели туристской организации. Требования к миссии и целям деятельности туристской организации.

2. Интернет как коммуникативная система. Использование интернет-коммуникаций в деятельности туристских организаций

Практическое задание: Вы руководитель туристской организации. Один из ваших подчиненных заявил, что он не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного? Аргументируйте свой выбор.

### **5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции ПКО-1:**

1. Внешняя среда туристских организаций. Характеристика факторов среды прямого и косвенного влияния.

2. Инновационная деятельность туристских организаций.

3. Практическое задание: при анализе работы турфирмы руководство отметило рост текучести кадров. По результатам опроса - причина этого явления в слабой мотивации персонала. Дайте рекомендации руководству по изменению ситуации

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Уровень контрольной работы от минимального достаточного (теоретическое и практическое задания выполнены не в полном объеме - решено более 50% поставленных задач, обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом в контрольной работе раскрыто содержание основного материала) до достаточно высокого
не зачтено	Теоретическое и практическое задания выполнены не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов

### **5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-3:**



Задание 1. В туристской организации «Путешествие по миру» в последнее время стали возникать конфликты с клиентами. Руководитель решил разобраться в данном вопросе, чтобы узнать причины возникающих конфликтов и найти наиболее адекватные способы их предотвращения и разрешения.

Продумайте, что необходимо сделать руководителю, чтобы выяснить причины сложившейся ситуации. Предложите способы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций с клиентами

### **5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:**

Задание 1. Продумайте, какие службы должны войти в организационную структуру управления туроператорской организации, формирующей туры на российском и зарубежном рынках

### **5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКО-1:**

Задание 1. При анализе работы турфирмы руководство отметило рост текучести кадров. По результатам опроса - причина этого явления в слабой мотивации персонала. Дайте рекомендации руководству по изменению ситуации. Продумайте способы мотивации разных категорий персонала турфирмы

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)**

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий
плохо	Задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала

### **5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции УК-3:**

1. Основные виды конфликтов в туристских организациях
2. Способы предотвращения и разрешения конфликтов в туристских организациях
3. Понятие и виды коммуникаций.
4. Этапы коммуникационного процесса.
5. Этические нормы руководителей туристских организаций

### **5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:**

1. Основные принципы управления по А.Файолю
2. Основные управленческие уровни, характерные для туристских организаций
3. Общие функции менеджмента туристских организаций
4. Связующие процессы в менеджменте туристских организаций
5. Виды и особенности организационных структур управления туристскими организациями

### **5.1.9 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ПКО-1:**

1. Направления координационной деятельности руководителей туристских организаций
2. Приемы, позволяющие удовлетворить потребности работников в общении, принадлежности
3. Факторы, от которых зависит эффективность стимулирования персонала
4. Особенности и виды контроля деятельности туристских организаций.
5. Показатели эффективности функционирования и управления туристскими организациями

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Собеседование)**

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения
очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной

Оценка	Критерии оценивания
	программы, не может применять знания для выполнения задания
плохо	необходима дополнительная подготовка

#### **5.1.10 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3:**

Тест 1. Конфликты, порожденные столкновением материальных интересов отдельных субъектов относятся к:

1. Внутриличным
2. Межличностным
3. Межгрупповым
4. Внутренним

Тест 2. Какие действия, направленные на снижение интенсивности конфликта можно отнести к структурным методам управления конфликтом?

1. Связанные со слиянием разных подразделений и наделение их общей задачей.
2. Связанные с «разведением» частей организации участников конфликта.
3. Связанные с использованием руководителем своего положения в организации (приказ, распоряжение).
4. Все вышеперечисленное.

#### **5.1.11 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:**

Тест 1. Менеджмент – это:

1. Менеджмент – это умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения других людей, работающих в организации
2. Менеджмент – это процесс формирования и управления организацией путем постановки целей и разработки способов их достижения.
3. Менеджмент – это процесс, связанный с взаимодействием научного подхода, опыта и искусства.
4. Все ответы являются правильными

#### **5.1.12 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКО-1:**

Тест 1. Основными составляющими любой организации являются:

1. Люди, входящие в организацию.
2. Цели, для решения которых организация существует.
3. Управление, которое мобилизует потенциал организации для достижения целей.
4. Все вместе взятое в п. 1, 2 и 3.

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)**

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	96-100% правильных ответов
отлично	86-95% правильных ответов
очень хорошо	81-85% правильных ответов
хорошо	66-80% правильных ответов
удовлетворительно	56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов

#### **5.1.13 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:**

1. Роль менеджмента в повышении эффективности функционирования туристских организаций.
2. Информационное обеспечение управления деятельностью турфирмы и пути его совершенствования.
3. Современные подходы к мотивации и стимулированию персонала в туристской организации.
4. Организация управленческого труда в туристской организации и пути ее совершенствования.
5. Социальные функции менеджера туристской организации и способы их реализации.
6. Этика менеджера и ее влияние на формирование имиджа туристской организации.
7. Имидж туристской организации и его формирование.
8. Организационная культура туристской организации: ее формирование и развитие.

#### **5.1.14 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПКО-1:**

1. Современные подходы к повышению эффективности коммуникации в туристской организации.
2. Профессиональные требования к деятельности менеджера туристской организации.
3. Тайм-менеджмент как инструмент организационного развития.
4. Особенности и подходы к планированию карьеры в туристской индустрии
5. Использование современных информационных технологий в системе менеджмента туристских организаций.
6. Интернет как коммуникативная система. Использование интернет-коммуникаций в деятельности туристских организаций.
7. Влияние политики на индустрию гостеприимства.
8. Международные события и индустрия туризма.
9. Факторы и современные тенденции развития туризма.

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)**

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает особенности современного этапа развития, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Аргументировано отстаивает свою точку зрения. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории
отлично	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает особенности современного этапа развития, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории
очень хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает идеи современных авторов. Презентация информативна, не перегружена информацией, не тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, удержать внимание и интерес аудитории
хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает идеи авторов. Презентация информативна, но перегружена информацией, тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, но не может при этом удержать внимание и интерес аудитории
удовлетворительно	Доклад соответствует изучаемой теме, но не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Презентация служит демонстрации содержания доклада, однако не в полной мере раскрывает его содержание, не является удобной для восприятия. Студент с трудом выражает свою мысль, сталкивается со сложностями при взаимодействии с аудиторией
неудовлетворительно	Доклад не соответствует выбранной теме или тема доклада не раскрыта
плохо	Доклад не представлен

## 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				

достижения							
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося 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 несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося 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, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. 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	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	<b>превосходно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»

	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	<b>удовлетворительно</b>	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»
<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### **5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:**

#### **5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3**

1. Сущность и роль коммуникаций в управлении туристскими организациями. Виды коммуникаций и их характеристика
2. Процесс коммуникации и его основные этапы. Роль и место обратной связи в процессах коммуникации
3. Условия построения эффективных коммуникаций в туристской организации
4. Стили управления: авторитарный, либеральный, демократический. Эффективность стилей руководства
5. Понятие и сущность власти. Природа властных отношений в туристской организации
6. Этика менеджеров и менеджмента
7. Пути повышения эффективности власти менеджера. Партнерство в управлении организацией
8. Место и роль конфликта в управлении. Понятие и типы конфликтов
9. Методы разрешения конфликтов в организации

#### **5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-2**

1. Менеджмент как предмет, наука, практика
2. Эволюция управленческой мысли. Сравнительная характеристика школ управления
3. Количественный, системный и ситуационный подходы в управлении
4. Менеджер, его роль и место в туристской организации
5. Сетевой бизнес в индустрии туризма
6. Франчайзинг в индустрии туризма
7. Управляющие компании в индустрии туризма
8. Туристская организация как хозяйствующий субъект
9. Внешняя среда туристской организации
10. Характеристика микро-и макросреды туристской организации
11. Туристская организация как открытая социально-экономическая система
12. Факторы, определяющие выбор организационно-правовой формы туристской организации
13. Виды организаций и их характеристика

14. Жизненный цикл организации
15. Определение миссии и целей деятельности туристской организации. Функции целей в организации
16. Требования к составлению миссии туристской организации
17. Иерархия целей туристской организации. Индивидуальные, групповые и организационные цели
18. Соотношение миссии, цели, стратегии, задачи и политики туристской организации
19. Понятие и роль решений в управлении туристскими организациями
20. Требования, предъявляемые к управленческому решению
21. Подготовка и принятие управленческого решения
22. Организация выполнения управленческого решения
23. Природа и состав функций менеджмента

### **5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКО-1**

1. Понятие и роль организационной структуры в системе управления организацией
2. Основные элементы организационной структуры управления и их характеристика
3. Факторы, влияющие на формирование организационной структуры управления туристской организацией
4. Организационные структуры управления туроператорских и турагентских организаций
5. Службы и специалисты туристской организации, их функции и должностные обязанности
6. Менеджер как субъект управления. Уровни иерархии и типы менеджеров туристской организации
7. Требования, предъявляемые к менеджеру в индустрии туризма
8. Процесс мотивации и его содержание. Мотивация в системе менеджмента туристских организаций
9. Сравнительная характеристика теории содержания мотивации
10. Процессуальные теории и их использование в управлении
11. Роль условий труда персонала и оптимального режима работы для внутренней мотивации персонала
12. Материальное стимулирование работников туристских организаций
13. Учет и контроль в управлении туристскими организациями
14. Процесс контроля и его основные этапы
15. Виды контроля в управлении
16. Условия построения эффективной системы контроля
17. Методы управления и их характеристика. Взаимосвязь методов
18. Понятие и сущность власти. Природа властных отношений в туристской организации

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)**

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои



Оценка	Критерии оценивания
	суждения; знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения
очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
плохо	необходима дополнительная подготовка

#### **5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3**

1. Менеджмент как предмет, наука, практика
2. Эволюция управленческой мысли. Сравнительная характеристика школ управления
3. Этика менеджеров и менеджмента

#### **5.3.5 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-2**

1. Туристская организация как хозяйствующий субъект
2. Количественный, системный и ситуационный подходы в управлении
3. Франчайзинг в индустрии туризма
4. Управляющие компании в индустрии туризма

#### **5.3.6 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКО-1**

1. Службы и специалисты туристской организации, их функции и должностные обязанности
2. Менеджер как субъект управления. Уровни иерархии и типы менеджеров туристской организации
3. Менеджер, его роль и место в туристской организации
4. Требования, предъявляемые к менеджеру в индустрии туризма

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Уровень знаний от минимально допустимого и выше в объеме, соответствующем программе подготовки
не зачтено	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки или отказ от ответа

### 5.3.7 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-3

Задание 1: В туристской организации «Путешествие по миру» в последнее время стали возникать конфликты с клиентами. Руководитель решил разобраться в данном вопросе, чтобы узнать причины возникающих конфликтов и найти наиболее адекватные способы их предотвращения и разрешения.

Продумайте, что необходимо сделать руководителю, чтобы выяснить причины сложившейся ситуации. Предложите способы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций с клиентами

### 5.3.8 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-2

Задание 1. Определите основные факторы микро-и макросреды туристской организации, действующий на рынке Нижнего Новгорода

### 5.3.9 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКО-1

Задание 1. Вы руководитель туристской организации. Один из ваших подчиненных заявил, что он не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного? Аргументируйте свой выбор.

Стоит ли на наш взгляд уделять внимание лояльности персонала туристской организации?

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала, допущено не более 2

Оценка	Критерии оценивания
	неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, показывает знание материала
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

### 5.3.10 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-3

Как можно рассматривать менеджмент: как науку или искусство.

Покажите, какие подходы и способы использовали разные школы менеджмента для достижения эффективности в управлении. Какой подход, на Ваш взгляд, самый эффективный

### 5.3.11 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-2

Ниже представлены примеры миссий гостиничных предприятий.

1. Миссия туристического бюро «Reisebüro Welt»: содействовать развитию деловых и культурных связей между государствами и людьми. Содействовать созданию имиджа России как полноправного и надёжного делового партнёра, привлекательного с точки зрения развития международных, деловых связей и культурно – исторического наследия.
2. Миссия турфирмы «Солнечный Парус». «Развитие водного туризма в Северо-Западном регионе России».

Задание:

1. Ознакомьтесь с примерами миссий предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
2. Сформулируйте наиболее часто встречающиеся в миссиях понятия, отражающие цели и ценности

данного гостиничного предприятия.

### 5.3.12 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКО-1

Определите общие направления работы руководителей всех туристских и экскурсионных организаций

**Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	При выполнении задания решено более 50% поставленных задач, студент в целом раскрывает содержание основного материала
не зачтено	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

### Основная литература:

1. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум / С. С. Скобкин. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 366 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07713-1. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=843946&idb=0>.
2. Феденева И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; отв. ред. Нехорошков В. П. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 205 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/491576> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-06479-7 : 689.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=785416&idb=0>.

### Дополнительная литература:

1. Мотышина М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 282 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-10440-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=840201&idb=0>.
2. Боголюбов В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник / В. С. Боголюбов. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 293 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07413-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=843382&idb=0>.
3. Быстров Сергей Александрович. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2021. - 399 с. - Среднее профессиональное образование. - ISBN 978-5-00091-589-9. - ISBN 978-5-16-106642-3. - ISBN 978-5-16-014126-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=741785&idb=0>.
4. Колесников А. В. Корпоративная культура : учебник и практикум / А. В. Колесников. - Москва : Юрайт, 2023. - 167 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02520-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845400&idb=0>.
5. Морозов М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 6-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 304 с. - (Высшее образование). - ISBN

978-5-534-15216-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846334&idb=0>.

6. Операционный менеджмент в сфере туризма и гостеприимства : Учебник / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 413 с. - (Высшее образование (Финансовый университет)). - Профессиональное образование. - ISBN 978-5-16-018510-1. - ISBN 978-5-16-111510-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=890619&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>
2. Журнал «Проблемы теории и практики управления» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9009>
3. Министерство экономического развития РФ. Туризм - <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/>
4. Туристический портал – информация для туристов и путешественников - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
5. Электронная газета профессионалов туризма - [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
6. Министерство туризма и художественных промыслов Нижегородской области - <https://mintour.government-nnov.ru/>
7. Консультант плюс

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.02 - Туризм.

Автор(ы): Зыкова Татьяна Валентиновна, кандидат экономических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.