

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 Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 31 мая 2023 г. № 6)

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

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Нижний Новгород
2023 год

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Менеджмент в туризме» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1.О.13) ОПОП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма» (квалификации «Бакалавр»).

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	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы	<i>Знать</i> правила взаимодействия и коммуникаций в коллективе; способы предотвращения и разрешения конфликтов <i>Уметь</i> осуществлять деловые коммуникации; предотвращать и разрешать конфликты <i>Владеть</i> навыками деловых коммуникаций и разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	Тест Контрольная работа Практическое задание
	УК-3.2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	<i>Знать</i> этические нормы менеджмента и менеджеров <i>Уметь</i> применять этические нормы в управлении организацией <i>Владеть</i> навыками применения этических норм в управлении организацией	Тест Практическое задание Контрольная работа
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	<i>Знать</i> подходы к определению миссии и целей организации; особенности управления и содержание работы функциональных подразделений туристских организаций <i>Уметь</i> формулировать миссию,	Тест Доклад-презентация Контрольная работа Практическое задание

подразделениями организаций		цели и задачи туристских организаций <i>Владеть</i> навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями туристских организаций	
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	<i>Знать</i> основы организации, планирования деятельности подчиненных; теории мотивации и обеспечения лояльности персонала; принципы и методы создания системы контроля деятельности подразделений туристских организаций <i>Уметь</i> осуществлять планирование, организацию и мотивацию, координацию и контроль деятельности туристских организаций; выявлять, анализировать проблемы менеджмента в деятельности их функциональных подразделений <i>Владеть</i> методами планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности подразделений туристских организаций	Тест Доклад-презентация Контрольная работа Практическое задание кейс
	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	<i>Знать</i> методы и формы контроля деятельности подразделений туристских организаций <i>Уметь</i> осуществлять контроль деятельности туристских организаций <i>Владеть</i> основами проведения контроля деятельности подразделений туристских организаций	Тест Практическое задание Контрольная работа Кейс
ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом туристских и экскурсионных организаций	ПКО-1.1. Осуществляет подбор персонала и руководство трудовым коллективом организации в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Знать понятие и виды методов и стилей управления Уметь осуществлять выбор методов управления для решения профессиональных задач деятельности и руководства трудовым коллективом Владеть навыками выбора методов управления для решения профессиональных задач деятельности и руководства трудовым коллективом	Тест Практическое задание Контрольная работа Кейс
	ПКО-1.2. Формирует цель и	Знать подходы к определению миссии и целей организации;	

	задачи деятельности подразделений (служб) организации	виды организационных структур управления и особенности управления и содержание работы функциональных подразделений организаций Уметь формулировать миссию, цели и задачи организаций туристской индустрии и организовывать их выполнение Владеть навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями туристских организаций	
	ПКО-1.3. Осуществляет организацию, мотивацию, координацию и контроль деятельности подразделений (служб) организации	Знать основы организации, мотивации и контроля деятельности подразделений организаций Уметь организовывать, мотивировать и контролировать деятельность подразделений туристских организаций Владеть методами организации, мотивации и контроля деятельности подразделений туристских организаций	Тест Практическое задание Контрольная работа Кейс

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ		6 ЗЕТ
Часов по учебному плану	216		216
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):	99		23
- занятия лекционного типа	32		10
- занятия семинарского типа	64		10
- КСР	3		3
самостоятельная работа	81		180
Промежуточная аттестация –			13
в том числе			
зачет			4
экзамен	36		9

3.2. Содержание дисциплины

[illegible]

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 прикладных задач, задачи – кейса по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 26 часов (очная форма) и 10 часов (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально- технических и трудовых ресурсов; контроль деятельности туристской организации;

- компетенции ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций; ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом туристских и экскурсионных организаций.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов включает:

- работу с литературой по темам курса;
- самостоятельное изучение тем дисциплины;
- подготовку к семинарским и практическим занятиям;
- подготовку и написание контрольной работы;
- подготовку доклада-презентации;
- выполнение тестов;
- подготовку к зачету и экзамену.

Методические указания для обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

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. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

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 учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к зачету и экзамену.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Промежуточными формами контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме» являются зачет и экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом

случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену 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 за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Контрольная работа – это одна из основных форм контроля знаний студентов. Цель контрольной работы заключается в оценке качества усвоения студентами отдельных, как правило, наиболее важных разделов, тем и вопросов изучаемой дисциплины, а также умения выполнять теоретические задания и решать конкретные практические задачи.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

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 «Менеджмент в туризме», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10632>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета и экзамена. Шкалы оценивания сформированности компетенций и оценки уровня подготовки при промежуточной аттестации представлены в таблицах.

Для оценивания выполнения заданий текущего контроля используется семибалльная шкала. Необходимый уровень подготовки для получения соответствующих оценок представлен в таблице.

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				

компетенций)							
<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, без ошибок	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 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	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 оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	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»
	Очень хорошо	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»
	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»
	Удовлетворительно	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	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	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 для зачета

Вопрос	Код формируемой компетенции
1. Менеджмент как предмет, наука, практика	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
2. Эволюция управленческой мысли. Сравнительная характеристика школ управления	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
3. Количественный, системный и ситуационный подходы в управлении	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
4. Менеджер, его роль и место в туристской организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
5. Сетевой бизнес в индустрии туризма	ОПК-2, ПКО-1
6. Франчайзинг в индустрии туризма	ОПК-2, ПКО-1
7. Управляющие компании в индустрии туризма	ОПК-2, ПКО-1
8. Туристская организация как хозяйствующий субъект	ОПК-2, ПКО-1
9. Внешняя среда туристской организации	ОПК-2, ПКО-1
10. Характеристика микро-и макросреды туристской организации	ОПК-2, ПКО-1
11. Туристская организация как открытая социально-экономическая система	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
12. Факторы, определяющие выбор организационно-правовой формы туристской организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
13. Виды организаций и их характеристика	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
14. Жизненный цикл организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
15. Определение миссии и целей деятельности туристской организации. Функции целей в организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
16. Требования к составлению миссии туристской организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
17. Иерархия целей туристской организации. Индивидуальные, групповые и организационные цели	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
18. Соотношение миссии, цели, стратегии, задачи и политики туристской организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
19. Природа и состав функций менеджмента	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
20. Понятие и роль организационной структуры в системе управления организацией	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
21. Основные элементы организационной структуры управления и их характеристика	УК-3, ОПК-2, ПКО-1

22. Факторы, влияющие на формирование организационной структуры управления туристской организацией	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
23. Организационные структуры управления туроператорских и турагентских организаций	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
24. Службы и специалисты туристской организации, их функции и должностные обязанности	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
25. Менеджер как субъект управления. Уровни иерархии и типы менеджеров туристской организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
26. Требования, предъявляемые к менеджеру в индустрии туризма	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
27. Процесс мотивации и его содержание. Мотивация в системе менеджмента туристских организаций	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
28. Сравнительная характеристика теории содержания мотивации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
29. Процессуальные теории и их использование в управлении	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
30. Роль условий труда персонала и оптимального режима работы для внутренней мотивации персонала	УК-3, ОПК-2, ПКО-1

5.2.2 Контрольные вопросы для экзамена

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

14. Жизненный цикл организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
15. Определение миссии и целей деятельности туристской организации. Функции целей в организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
16. Требования к составлению миссии туристской организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
17. Иерархия целей туристской организации. Индивидуальные, групповые и организационные цели	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
18. Соотношение миссии, цели, стратегии, задачи и политики туристской организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
19. Природа и состав функций менеджмента	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
20. Понятие и роль организационной структуры в системе управления организацией	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
21. Основные элементы организационной структуры управления и их характеристика	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
22. Факторы, влияющие на формирование организационной структуры управления туристской организацией	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
23. Организационные структуры управления туроператорских и турагентских организаций	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
24. Службы и специалисты туристской организации, их функции и должностные обязанности	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
25. Менеджер как субъект управления. Уровни иерархии и типы менеджеров туристской организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
26. Требования, предъявляемые к менеджеру в индустрии туризма	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
27. Процесс мотивации и его содержание. Мотивация в системе менеджмента туристских организаций	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
28. Сравнительная характеристика теории содержания мотивации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
29. Процессуальные теории и их использование в управлении	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
30. Роль условий труда персонала и оптимального режима работы для внутренней мотивации персонала	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
31. Материальное стимулирование работников туристских организаций	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
32. Учет и контроль в управлении туристскими организациями	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
33. Процесс контроля и его основные этапы	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
34. Виды контроля в управлении	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
35. Условия построения эффективной системы контроля	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
36. Сущность и роль коммуникаций в управлении туристскими организациями. Виды коммуникаций и их характеристика	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
37. Процесс коммуникации и его основные этапы. Роль и место обратной связи в процессах коммуникации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
38. Условия построения эффективных коммуникаций в туристской организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1

39. Понятие и роль решений в управлении туристскими организациями	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
40. Требования, предъявляемые к управленческому решению	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
41. Подготовка и принятие управленческого решения	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
42. Организация выполнения управленческого решения	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
43. Методы управления и их характеристика. Взаимосвязь методов	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
44. Стили управления: авторитарный, либеральный, демократический. Эффективность стилей руководства	УК-3
45. Понятие и сущность власти. Природа властных отношений в туристской организации	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
46. Этика менеджеров и менеджмента	УК-3
47. Пути повышения эффективности власти менеджера. Партнерство в управлении организацией	УК-3, ОПК-2, ПКО-1
48. Место и роль конфликта в управлении. Понятие и типы конфликтов	УК-3
49. Методы разрешения конфликтов в организации	УК-3
50. Организация труда менеджера и пути ее совершенствования	УК-3

5.2.3. Типовые тестовые задания 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.

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «ОПК-2», ПКО-1

Тест 1. Какой из подходов определения менеджмента как процесса менее всего подходит к менеджменту?

1. Менеджмент - это процесс выполнения функций планирования, организации, мотивации, контроля и координации
2. Менеджмент - это процесс формирования и управления организацией путем постановки целей и разработки способов их достижения
3. Менеджмент - это процесс жесткого административного управления
4. Менеджмент - это процесс, связанный с взаимодействием научного подхода, опыта и искусства

Тест 2. Администраторы по отношению к директору гостиницы являются:

1. Объектом управления

2. Субъектом управления
3. И тем, и другим
4. Ни тем, ни другим

Тест 3. Что понимается под организацией?

1. Систематизированное, сознательное объединение людей, преследующих определенные цели
2. Умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения людей
3. Часть более крупной системы, встроенной во внешнее окружение и преобразующей заданный вход в заданный выход в процессе своей жизнедеятельности
4. Ответы 1 и 3 являются правильными

Критерии оценки тестов

«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.

5.2.4. Типовые задания/задачи 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.

Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции «ОПК-2», ПКО-1

1. Практическое задание

- Назовите по пять наиболее важных, по вашему мнению, мотиваторов для следующих лиц:

- Вас лично в уч. группе;
- неквалифицированного менеджера турагентства;
- квалифицированного менеджера турагентства;
- профессионала – менеджера турагентства.

Для оценивания выполнения практических задач используется шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

Оценка	Критерии оценивания выполненного задания
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, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, 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, показывает знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
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

3. Кейс «Основы менеджмента»

1. Практика управления имеет такую же древнюю историю, как и сами организации, но управление стало признанной и широко распространенной научной дисциплиной только начиная с 1910 г.

2. Научное управление сконцентрировало внимание на изменении организации для повышения эффективности на неуправленческом уровне. Классическая школа попыталась определить более широкие универсальные принципы административного управления организацией. Точка зрения бихевиористской школы заключалась в том, что понимание человеческих потребностей и социального взаимодействия имело ключевое значение для достижения успеха организацией. Все эти школы внесли важный и ощутимый вклад в управление, но, поскольку они выступали в защиту «единственного лучшего способа», рассматривали только часть внутренней среды организации или игнорировали внешнюю среду, ни одна из них не гарантировала полного успеха во всех ситуациях.

3. Школа науки управления использует количественные методики, такие как построение моделей и исследование операций, чтобы помочь в принятии решений и повысить эффективность. Ее влияние растет, поскольку она рассматривается как дополнение к существующей и широко применяемой концептуальной основе процессного, системного и ситуационного подходов.

4. Концепция управленческого процесса, применимая ко всем типам организаций, возникла в рамках классической школы. Основными функциями считаются функции планирования, организации, мотивации и контроля. Коммуникации и принятие решений считаются связующими процессами, поскольку они требуются для реализации всех основных четырех функций.

5. Системный подход рассматривает организацию как открытую систему, состоящую из нескольких взаимосвязанных подсистем. Организация получает ресурсы из внешней среды, обрабатывает их и выдает товары и услуги во внешнюю среду. Теория систем помогает руководителям понять взаимозависимость между отдельными частями организации и между организацией и средой, окружающей ее.

6. Ситуационный подход расширил практическое применение теории систем, определив основные внутренние и внешние переменные, которые влияют на организацию.

Поскольку в соответствии с этим подходом методики и концепции должны быть применимы к конкретным ситуациям, ситуационный подход часто называют ситуационным мышлением. С точки зрения ситуации «лучшего способа» управления не существует.

Вопросы к ситуации

1. Видна ли из представленного резюме «эволюция управленческой мысли»?
2. Чем отличаются методы от моделей в управлении?
3. В чем отличие ситуационного подхода от системного?

Описание шкалы оценивания для выполненных кейсов

В ходе оценки результатов кейсов учитываются следующие критерии:

- 1) способность выделить проблему в деятельности конкретной организации;
- 2) способность обобщить данные и представить аргументированные выводы;
- 3) способность четко, конкретно и грамотно излагать собственные мысли;
- 4) способность обработать полученную информацию с использованием приложений ПК: Word, Excel и пр.;
- 5) способность представить результаты в виде аналитической записки или презентации в формате PowerPoint.

Для оценивания решения кейсов используется семибалльная шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

Оценка	Критерии оценивания кейсов
Превосходно	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Отлично	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Очень хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей

	позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Удовлетворительно	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения.
Неудовлетворительно	Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий, не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения.
Плохо	Студент не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и не может решить практическое задание.

5.2.5. Темы контрольных работ

Контрольная работа содержит 7 вариантов заданий. Выберите собственный вариант, руководствуясь следующей таблицей.

Первая буква фамилии студента	№ варианта
А, Б, В, Г,	1
Д, Е, Ж, З,	2
И, К, Л, М,	3
Н, О, П, Р	4
С, Т, У, Ф	5
Х, Ц, Ч, Ш	6
Щ, Э, Ю, Я	7

Каждый вариант включает три задания: первое и второе – теоретическое, третье – практическое.

Если контрольная работа выполнена обучающимся не в соответствии с вариантом, не по установленным кафедрой методическим указаниям или самостоятельно, то она возвращается обучающемуся. В этом случае преподаватель в устной или письменной форме объясняет причину возврата работы.

К контрольной работе предъявляются следующие требования.

Стиль изложения контрольной работы (КР) – это *стиль безличного монолога*, лишённого эмоциональной и субъективной окраски. Не принято использовать местоимение первого лица единственного числа «Я», точку зрения автора обычно отражает местоимение «Мы», например: «нами установлено», «мы приходим к выводу», и т.д. Благодаря такому стилю создается впечатление, что мнение автора как бы подкрепляется мнением стоящих за ним людей – научного руководителя, предшественников, коллектива. Кроме того, такая подача текста выглядит скромнее, позволяя автору не выдвигать себя на первый план. Для того чтобы разнообразить текст, конструкции с местоимением «мы» могут заменяться неопределенно-личными предложениями.

Текст контрольной работы должен быть точным, ясным, кратким. *Краткость* не означает, что предложения в тексте должны быть односложными. Просто не следует использовать слова и выражения, которые не имеют смысловой нагрузки, а также повторы, слова-паразиты, излишнюю конкретизацию.

Текст контрольной работы изготавливают способом набора на компьютере, распечатывают на офсетной белой бумаге с одной стороны листа формата А4.

Поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см.

Все страницы КР подлежат нумерации арабскими цифрами в центре нижней части листа (страницы) без точки в конце и без знака №. Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц, но номер его не проставляют, таким образом, номера страниц проставляются со второй страницы.

Междустрочный интервал 1,5.

Абзацный отступ («красная строка») должны по всему тексту составлять 1,25 см.

Весь текст КР должен быть набран в редакторе Microsoft Word одним шрифтом – Times New Roman, кегль (размер) 14 или 12.

Шрифт печати должен быть четким с одинаковой плотностью текста (в редких случаях, при необходимости, допустимо уплотнение шрифта в отдельных словах или строках не более чем на 0,2 пт), черного цвета средней жирности.

Выравнивание текста работы должно быть выполнено «по ширине», т.е. текст должен равномерно распределяться между левым и правым полями страницы.

Названия вопросов КР должны быть оформлены жирным шрифтом, кегль которого должен быть таким же, как и основной текст.

Расстояние между заголовком и текстом должно равняться 2 интервала. Каждое задание КР начинают с новой страницы.

Замечания, выявленные преподавателем в ходе проверки, фиксируются на полях работы. К рассмотрению не принимаются ксерокопии контрольных работ и работы, которые выполнены с нарушением установленных требований, Студент, контрольная работа которого не получила положительную оценку, не допускается к сдаче экзамена по дисциплине.

Контрольная работа возвращается обучающемуся для полной или частичной ее переработки в случае, когда имеющиеся в тексте ошибки и недостатки таковы, что могут препятствовать выставлению положительной оценки.

Титульный лист контрольной работы представлен в Приложении 1.

Сроки хранения контрольных работ устанавливаются в соответствии с номенклатурой дел ННГУ им. Н.И. Лобачевского.

Задания для контрольной работы

Вариант 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. Продумайте компенсационный пакет разных категорий турфирмы.

Вариант 2.

1. Туристские организации как объект управления. Особенности управления организациями туристской индустрии.

2. Сущность и содержание понятия «организационная структура управления». Виды организационных структур управления туристскими организациями.

3. Практическое задание: Охарактеризуйте ключевые требования к работе менеджеров туристских организаций. Продумайте какие основные функции они выполняют и что оказывает влияние на эффективность их работы.

Вариант 3.

1. Роль корпоративных стандартов в менеджменте туристских организаций. Процессы туристской организации, связанные с правилами поведения, обработкой жалоб и разрешением спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

2. Цели и методы оценки работы отделов и сотрудников туристской организации. Методы управленческого контроля выполнения должностных обязанностей персонала туристской организации.

3. Практическое задание: В Вашу турфирму приняли нового сотрудника – менеджера выездного туризма. В первые две недели его работы количество жалоб от клиентов значительно увеличилось. Что Вы можете предложить для изменения ситуации.

Какие проблемы в кадровом менеджменте Вы видите? Подготовьте мероприятия по предотвращению подобной ситуации в будущем.

Вариант 4.

51. 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: Вы руководитель кадровой службы 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?

Вариант 5.

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.

3. Практическое задание: Продумайте, какие службы должны войти в организационную структуру управления (ОСУ) туроператорской организации, формирующей туры на российском и зарубежном рынках. Предложите возможные варианты построения ОСУ. Покажите, какие внутренние коммуникации будут способствовать реализации целей организации.

Вариант 6.

1. Характеристика и основные особенности внутренней и внешней среды туристской организации. Взаимосвязь внутренних переменных и факторов внешнего окружения организации. Задачи менеджмента по учёту воздействия факторов внутренней и внешней среды.

2. Место и роль конфликта в управлении. Понятие и типы конфликтов. Методы разрешения конфликтов в организации.

Вариант 7.

1. Сетевой бизнес и франчайзинг в индустрии туризма.

2. Определение миссии и целей деятельности туристской организации. Функции целей в организации. Требования к составлению миссии туристской организации.

3. Практическое задание: 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.

Описание шкалы оценивания для контрольных работ

Для оценивания выполнения контрольной работы используется шкала «зачтено – не зачтено», критерии представлены в таблице.

Оценка	Критерии оценивания выполненного задания
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

5.2.7. Темы докладов

1. Роль менеджмента в повышении эффективности функционирования туристских организаций.
2. Миссия туристской организации и средства ее реализации.
3. Внешняя среда туристской организации и методы ее анализа.
4. Адаптация туристской организации к изменениям внешней экономической среды как функция управления.
5. Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма.
6. Информационное обеспечение управления деятельностью турфирмы и пути его совершенствования.
7. Совокупность целей туристской организации в стратегическом управлении и способы их реализации.
8. Теория мотивации и ее использование для оптимизации системы экономического стимулирования в туристской организации.
9. Организация управленческого труда в туристской организации и пути ее совершенствования.
10. Социальные функции менеджера туристской организации и способы их реализации.
11. Этика менеджера и ее влияние на формирование имиджа туристской организации.
12. Управление организационными изменениями в туристской организации.
13. Имидж туристской организации и его формирование.
14. Организационная культура туристской организации: ее формирование и развитие.
15. Коммуникации в туристской организации: понятие, виды, роль в управлении.
16. Профессиональные требования к деятельности менеджера туристской организации.
17. Тайм-менеджмент как инструмент организационного развития.
18. Планирование личной карьеры менеджера и роль тайм-менеджмента в данном процессе.
19. Интернет как коммуникативная система. Использование интернет-коммуникаций в деятельности туристских организаций.

20. Значение коммуникаций в туризме.
21. Качество коммуникаций и качество обслуживания.
22. Влияние политики на индустрию гостеприимства.
23. Международные события и индустрия туризма.
24. Главные факторы, влияющие на развитие туризма.
25. Факторы и тенденции развития спроса на рынке туристических услуг.
26. Использование современных информационных технологий в системе менеджмента туристских организаций.

Для оценивания результатов докладов - презентаций используется следующая шкала:

Оценка	Критерии оценивания докладов-презентаций
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

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Зыкова Т.В. Электронный курс «Менеджмент в туризме» // Режим доступа: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10632>
2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Высшее образование). — // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/472711>
3. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452688>

б) дополнительная 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. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456053>
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 293 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/471240>
3. Журнал «Проблемы теории и практики управления» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9009>
4. Журнал «Российский журнал менеджмента» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9611>
5. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Министерство экономического развития РФ. Туризм - <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/>
2. Туристический портал – информация для туристов и путешественников - www.russiatourism.ru
3. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru
4. Министерство туризма и художественных промыслов Нижегородской области - <https://mintour.government-nnov.ru/>
5. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
7. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru
8. MSWindows 7
9. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
10. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
11. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

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

Приложение 1

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

Институт экономики и предпринимательства

Дата поступления контрольной работы: _____

Дата проверки: _____

Оценка: _____

Подпись преподавателя: _____

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Вариант _____ по дисциплине _____

Фамилия: _____

Имя: _____ Отчество: _____

Группа _____ № зачетной книжки _____

ФИО преподавателя: _____

Нижегород, 20__ г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ 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

Т.В. Зыкова

Рецензент:

Генеральный директор
туристской фирмы «Делюкс Вояж»

Д.А. Марунин

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма
д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «14» ноября 2022 года, протокол № 6.