

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

Управленческие решения 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.В.ДВ.04.02.04 Управленческие решения в туризме относится к части, формируемой участниками образовательных отношений 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
ПКР-1: Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристских и экскурсионных услуг в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	ПКР-1.1: Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя ПКР-1.2: Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских и экскурсионных услуг.	ПКР-1.1: Уметь выявлять разрабатывать управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя; Знать этапы реализации и методы оценки эффективности управленческих решений в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания; Владеть навыками расчёта и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения; ПКР-1.2: Уметь составлять сметы стоимости туристских и экскурсионных услуг. Знать структуру затрат при формировании туристских и экскурсионных услуг. Владеть навыками анализа затрат деятельности организации для	Контрольная работа Опрос Ситуационные задания Тест	Экзамен: Контрольные вопросы Практическое задание

		обосновывая управленческих решений и повышения эффективности деятельности организации		
ПКР-2: Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПКР-2.1: ПК-2.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. ПКР-2.3: Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	ПКР-2.1: Уметь вести переговоры и согласовывать условия по оказанию туристских услуг; Знать обнови договорной деятельности с различными туристскими предприятиями и потребителями туристских услуг; Владеть навыками общения и осуществления внутренних и внешних профессиональных коммуникаций ПКР-2.3: Уметь находить партнеров среди турагентств, туроператоров, экскурсионных бюро, гостиниц и иных сторонних организаций. Знать функциональные возможности турагентств, туроператоров, экскурсионных бюро, гостиниц и касс продажи билетов. Владеть навыками организации взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями.	Опрос Ситуационные задания Тест	Экзамен: Контрольные вопросы Практическое задание

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	6	6
Часов по учебному плану	216	216

в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	24	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	24	6
- КСР	2	2
самостоятельная работа	130	195
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	9 Экзамен

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. Принятие решений в системе туристского менеджмента. Классификация управленческих решений	18	21	2	1	2		4	1	14	20	
Тема 2. Психологические аспекты принятия решений	18	23	2		2	1	4	1	14	22	
Тема 3. Методы принятия управленческих решений	20	24	4	1	2	1	6	2	14	22	
Тема 4. Организация процесса разработки управленческих решений в сфере туризма	24	24	4	1	4	1	8	2	16	22	
Тема 5. Разработка и принятие решений в условиях риска в сфере туризма	20	22	2		4		6	0	14	22	
Тема 6. Принятие решений в конфликтных ситуациях в сфере туризма	24	22	4		4		8	0	16	22	
Тема 7. Реализация и контроль управленческого решения в туризме	18	24	2	1	2	1	4	2	14	22	
Тема 8. Качество разработки управленческих решений в сфере туризма	18	23	2		2	1	4	1	14	22	
Тема 9. Оценка эффективности реализации управленческих решений в сфере туризма	18	22	2		2	1	4	1	14	21	
Аттестация	36	9									
КСР	2	2						2	2		
Итого	216	216	24	4	24	6	50	12	130	195	

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Принятие решений в системе менеджмента. Классификация управленческих решений. Понятие управленческого решения, его место в системе менеджмента. Сущность процесса управления. Функции

управления. Факторы, влияющие на процесс принятия решений. Условия разработки, принятия и реализации управленческих решений. Принципы и признаки классификации управленческих решений. Сравнительная характеристика основных типов решений.

Тема 2. Психологические аспекты принятия управленческих решений. Психологические компоненты решения. Психологические феномены процесса принятия решений. Индивидуальные качества менеджера и стиль руководства в процессе принятия решений.

Тема 3. Методы принятия управленческих решений. Методы математического моделирования. Эвристические методы. Экспертные методы в процессе разработки решений. Экспертные оценки и способы измерения. Выбор метода принятия решения.

Тема 4. Организация процесса разработки управленческих решений в сфере туризма. Алгоритм принятия управленческих решений рациональным методом. Понятие проблемы и ее диагностика. Классификация проблем. Ограничения и критерии, действующие при принятии решения. Требования, предъявляемые к набору критериев. Подбор и оценка альтернатив принятия решения.

Тема 5. Разработка и принятие решений в условиях риска в сфере туризма. Сущность принятия решений в условиях риска и неопределенности. Методы выявления, анализа и оценки хозяйственных рисков. Методы управления рисками.

Тема 6. Принятие решений в конфликтных ситуациях в сфере туризма. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта. Методы управления конфликтами. Стили поведения в конфликте. Средства воздействия на участников конфликта. Рекомендации менеджерам по управлению конфликтами.

Тема 7. Реализация и контроль управленческого решения в сфере туризма. Модель реализации управленческих решений. Технологии реализации управленческих решений. Формы реализации управленческих решений. Организационные меры по реализации управленческих решений. Методы контроля. Механизм осуществления контроля. Оценка исполнения решений в сфере туризма.

Тема 8. Качество разработки управленческих решений в сфере туризма. Качество управленческого решения. Стратегии принятия решения. Требования к качеству разработки решений. Факторы, влияющие на качество решения. Формула расчета качества принимаемых решений. Пути повышения качества управленческих решений.

Тема 9. Оценка эффективности реализации управленческих решений в сфере туризма. Сущность и виды ответственности руководителей. Последовательная схема формирования ответственности. Основные факторы, определяющие эффективность управленческих решений. Виды эффективности. Особенности оценки эффективности управленческих решений.

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 "Управленческие решения в туризме" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4444>).

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 ПКР-1:

1. Выберите ситуацию по своему усмотрению из ниже предложенных.

2. Согласно алгоритму принятия решений на основе рационального метода (описание метода есть в кратком лекционном курсе в разделе 6) проанализируйте проблему и примите управленческие решения для исправления сложившейся ситуации.

Ситуации:

1. Средства массовой информации сообщили, что ваша организация, занимающаяся комплектованием туров и формированием комплекса услуг для туристов, часто не предоставляет туристам гарантий по оплаченным туристическим услугам в обусловленном количестве и на обусловленном уровне.

2. Вы руководитель организации с численностью сотрудников 50 человек. Для того чтобы быть конкурентоспособным на рынке туристских услуг необходимо в течение 2 месяцев сформировать 5 новых пакетов туристских услуг.

3. Маркетинговая группа туристской на протяжении шести месяцев занималась маркетинговыми исследованиями с целью дальнейшего продвижения вновь разработанного туристического маршрута на внутреннем рынке региона и столкнулась с трудностями его продвижения. Трудности связаны с недостаточной разработкой сервисного и гарантного функционального направления деятельности туристских сервисных организации.

4. Свой вариант ситуации.

3. В ходе анализа необходимо классифицировать ситуацию, классифицировать проблему, рассмотреть особенности внешней и внутренней среды, построить дерево целей, выявить ограничения, определить критерии, подобрать, оценить и выбрать альтернативные варианты, рассмотреть пути реализации ответственность.

4. Оформить свое решение аналогично приведенного примера.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний теории, содержатся элементы творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам, обоснована собственная точка зрения. Работа сдана в установленный срок
отлично	в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний теории, содержатся элементы творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам. Работа сдана в установленный срок
очень хорошо	в работе сделан анализ фактического материала на основе знаний теории, содержатся элементы творчества, делаются выводы, дается критика взглядов по рассматриваемым вопросам. Работа сдана в установленный срок
хорошо	работа выполнена на высоком теоретическом уровне, полно и всесторонне освещающая вопросы темы, но не отличается должной степенью творческого

Оценка	Критерии оценивания
	подхода к теме. Работа сдана в установленный срок
удовлетворительно	работа, в которой основные вопросы темы освещены правильно, но не показано умение самостоятельно анализировать ситуацию, логически стройно излагать материал, а также имеются отдельные ошибочные суждения. Работа сдана с нарушением установленного срока
неудовлетворительно	работа представлена, но студент не смог объяснить ход выполнения работы, выводы и теоретические положения темы, не овладел материалом работы. Работа сдана с нарушением установленного срока
плохо	Студент не предоставил контрольную работу

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции ПКР-1:

1. Каковы механизмы контроля над реализацией управленческих решений в сфере туризма?
2. Что подразумевается под ответственностью? Виды ответственности и механизмы контроля в сфере гостеприимства?
3. Что такое эффективность управленческого решения? Какие бывают виды эффективности?
4. Каковы факторы, влияющие на эффективность реализации решений в сфере гостеприимства?
5. Каковы методы оценки эффективности управленческих решений в сфере туризма?

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

1. Обоснуйте высказывание: «Реализовывать решение значительно сложнее, чем его принять».
2. Обоснуйте высказывание, что социальная ответственность руководителя имеет важное значение в сфере туризма
3. Какие эффективные коммуникационные приемы можно применять в конфликтных ситуациях в сфере туризма?
4. Когда стоит проводить оперативное совещание и когда лучше этого не делать?
5. Когда речь идет о качестве управленческого решения, а когда об эффективности? Приведите пример

Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

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

Оценка	Критерии оценивания
	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

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Ситуационные задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-1:

Задание 1 Клиент, оформляя индивидуальный тур в Таиланд, узнает, что в новом году он первый на данном направлении, и в шутку заявляет, что туристская фирма в связи с этим должна предоставить ему скидку. Но скидки по этому туру не предусмотрены.

При поиске решения необходимо ответить на вопросы:

1. Какие альтернативные варианты решения возможны в данной ситуации?
2. Кто правомочен принимать решения по данной ситуации?
3. Может ли туристская фирма предоставить клиенту скидку? Если да, то за счет каких сумм? Если нет, то почему, ведь имидж фирмы стоит дорого?
4. Какими регламентирующими документами можно воспользоваться для разрешения проблемы?
5. Какие скидки может предложить туристская фирма своим клиентам для увеличения объема продаж туров?

Задание 2 На основе наиболее доступных для вас методов получения исходной информации выявите пять наиболее весомых *финансовых и трудовых факторов риска* в детальности *туристского агентства*, и постройте профиль риска на основе таблицы. Проанализируйте построенный профиль риска, определите факторы риска, имеющие самый высокий показатель риска, и предложите антирисковые мероприятия.

Таблица- Факторы и показатели рискаагентства

№ п\п	Фактор риска	Весовой коэффициент	Степень	Показатель риска

		фактора риска	возможного проявления риска	
1				
...				
5				

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Ситуационные задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

Задание 1. Представьте ситуацию. Клиенты обратились с претензией в туристскую фирму. Во время пребывания в Египте они купили у партнера туристской фирмы дополнительную экскурсию на коралловые рифы. Поездка была организована с нарушением элементарных правил безопасности. Катер, рассчитанный на 10 пассажиров, взял на борт 30. В результате сидячих мест всем не хватило. Для того чтобы полюбоваться коралловыми рифами, туристам предложили в открытом море плавать с маской. При этом никто не провел даже элементарного инструктажа и не поинтересовался, все ли умеют плавать. Сопровождающие не следили и за тем, чтобы плавающие не попали под маневрирующие катера. В итоге одного туриста забыли и вернулись за ним лишь через час, одну клиентку укусила мурена, а на борту не оказалось аптечки.

Вопросы для анализа.

1. Какие альтернативные варианты решения возможны в данной ситуации? Кто правомочен принимать решения по данной претензии?
2. Кто должен нести ответственность за случившееся с туристами?
3. Какими регламентирующими документами можно воспользоваться для разрешения проблемы?

Алгоритм работы с практическим заданием (ситуационной задачей)

1. Прочитайте текст практического задания (ситуационной задачи) и осмыслите его.
2. Прочитайте вопрос к практическому заданию (ситуационной задаче) и осмыслите его.
3. Составьте план ответа на поставленный вопрос.
4. Письменно или устно изложите ваше мнение по смыслу заданного вопроса.

Критерии оценивания (оценочное средство - Ситуационные задания)

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

Оценка	Критерии оценивания
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

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-1:

1.Экономическая эффективность управленческого решения выражается:

- 1) в соотношении прибавочной стоимости, полученной в результате реализации конкретного управленческого решения, и затрат на его разработку и реализацию.
- 2) в достижение организационных целей (в разработке новых организационных структур, принципов, методов управления) меньшим числом работников или за меньшее время.
- 3) в достижение социальных целей (удовлетворение потребности человека в информации, знаниях, творческом труде, самовыражении, общении, отдыхе) для большего количества людей и общества с меньшими финансовыми затратами.

2.Организационная эффективность управленческого решения выражается:

- 1) в соотношении прибавочной стоимости, полученной в результате реализации конкретного управленческого решения, и затрат на его разработку и реализацию.
- 2) в достижение организационных целей (в разработке новых организационных структур, принципов, методов управления) меньшим числом работников или за меньшее время.
- 3) в достижение социальных целей (удовлетворение потребности человека в информации, знаниях, творческом труде, самовыражении, общении, отдыхе) для большего количества людей и общества с меньшими финансовыми затратами.

5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

1. В маркетинговой деятельности гостиничного предприятия к инновационным решением можно отнести:

- 1) решение о создании «Виртуального тура» для полного визуального представления о гостиничном предприятии.
 - 2) решение по установке электронной системы доступа в номер;
 - 3) решение по использованию для продвижения услуг гостиницы социальных сетей (ВКонтакте, Facebook, Twitter).
 - 4) решение о внедрении системы «Виртуальный склад. 3D», позволяющей прогнозировать спрос и закупки товаров, контролировать поставки и др.
 - 5) решение о применении системы кредитования при пользовании дополнительными услугами гостиницы.
2. В коммерческой деятельности гостиничного предприятия к инновационным решением можно отнести:
- 1) решение о создании «Виртуального тура» для полного визуального представления о гостиничном предприятии.
 - 2) решение по установке электронной системы доступа в номер;
 - 3) решение по использованию для продвижения услуг гостиницы социальных сетей (ВКонтакте, Facebook, Twitter).
 - 4) решение о внедрении системы «Виртуальный склад. 3D», позволяющей прогнозировать спрос и закупки товаров, контролировать поставки и др.
 - 5) решение о применении системы кредитования при пользовании дополнительными услугами гостиницы.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	выполнено правильно более 71% тестов из 100%
не зачтено	выполнено правильно 70% и менее тестов из 100%

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<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	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

					ошибок		
<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	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы 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	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	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
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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».
	плохо	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 ПКР-1

1. Понятие управленческого решения и его место в системе менеджмента.
2. Внешняя среда организации. Факторы прямого и косвенного воздействия на принятие управленческих решений в туристской организации.
3. Внутренняя среда организации сферы гостеприимства и общественного питания и ее влияние на процесс принятия управленческих решений.
4. Отличительные особенности управленческого решения, аспекты изучения и требования к управленческому решению.
5. Условия разработки, принятия и реализации управленческих решений. Модель принятия решений.
6. Принципы и признаки классификации управленческих решений.
7. Значение, функции и виды контроля над выполнением управленческих решений в туристской организации.
8. Методы и механизмы контроля осуществления решения.
9. Управленческие решения в туристской организации и ответственность. Сущность и виды ответственности руководителей.
10. Методы оценки эффективности реализации управленческих решений.
11. Основные требования и факторы, определяющие эффективность управленческих решений.
12. Качество управленческих решений. Условия разработки качественных решений в туристской организации.
13. Факторы, влияющие на качество разработки управленческого решения. Коэффициент качества управленческих решений.
14. Основные пути повышения качества разработки управленческих решений.
15. Экономико-статистические методы сбора и обработки информации в туристской организации.
16. Методы прогнозирования при разработке решений в туристской организации.
17. Методы анализа управленческих решений.
18. Эвристические методы принятия управленческих решений.
19. Экспертные методы в процессе разработки решений.

20. Методы получения количественных экспертных оценок. Количественные шкалы измерения.

21 Методы получения качественных экспертных оценок. Качественные шкалы измерения.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-2

1. Психологические особенности процесса принятия решения в в туристской организации. Феномены процесса принятия решений

2. Принципы принятия коллективных решений в в туристской организации

4. Этапы принятия управленческих решений в в туристской организации рациональным методом.

5. Понятие проблемы и ее диагностика и классификация.

6. Ограничения и критерии, действующие при принятии решения.

7.Требования, предъявляемые к набору критериев.

8.Подбор и оценка альтернатив принятия решения.

9.Понятие и классификация рисков в хозяйственной деятельности предприятий в в туристской организации.

10. Профиль риска. Метод протоколов риска.

11. Методы управления рисками хозяйственной деятельности предприятий в в туристской организации.

12. Принятие решений в конфликтных ситуациях..

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 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

Оценка	Критерии оценивания
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

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-1

Задание 1. Приведите практический пример из сферы туризма экономической ответственности и экономической эффективности при принятии управленческих решений

Задание 2. Приведите практический пример из сферы туризма экологической ответственности и экологической эффективности при принятии управленческих решений

Задание 3. Приведите практический пример из сферы туризма социальной ответственности и социальной эффективности при принятии управленческих решений

Задание 4. Приведите практический пример из сферы туризма юридической ответственности и правовой эффективности при принятии управленческих решений

Задание 5. Приведите практический пример из сферы туризма профессиональной ответственности и эффективности при принятии управленческих решений

Задание 6. Приведите практический пример из сферы туризма этической ответственности и эффективности при принятии управленческих решений

Задание 7. Приведите практический пример из сферы туризма материальной ответственности и эффективности при принятии управленческих решений

Задание 8. Приведите практический пример из сферы туризма административной ответственности и эффективности при принятии управленческих решений

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-2

Задание 1. Предположим, что в турагентстве сложилась неблагоприятная ситуация, связанная с нарушениями финансовой дисциплины.

Вопросы для анализа:

1. Какое и как бы вы приняли управленческое решение?
2. В какие периоды реализации управленческого решения нужно осуществлять предварительный, текущий, заключительный контроль?

Задание 2. Предположим, что в турфирме сложилась неблагоприятная ситуация, связанная с нарушениями общения с клиентами.

Вопросы для анализа:

1. Какое и как бы вы приняли управленческое решение?
2. В какие периоды реализации управленческого решения нужно осуществлять предварительный, текущий, заключительный контроль?

Задание 3.

Предположим, что в турфирме сложилась конфликтная ситуация, связанная с трудностями общения внутри коллектива .

Вопросы для анализа:

1. Какое и как бы вы приняли управленческое решение?
2. В какие периоды реализации управленческого решения нужно осуществлять предварительный, текущий, заключительный контроль?

Задание 4.

Предположим, что в турагентстве сложилась конфликтная ситуация, связанная с трудностями общения в туроператором .

Вопросы для анализа:

1. Какое и как бы вы приняли управленческое решение?
2. В какие периоды реализации управленческого решения нужно осуществлять предварительный, текущий, заключительный контроль?

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 неточностей непринципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального 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

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

Основная литература:

1. Зуб А. Т. Принятие управленческих решений : учебник и практикум / А. Т. Зуб. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 332 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06006-5. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845892&idb=0>.
2. Филинов-Чернышев Н. Б. Разработка и принятие управленческих решений : учебник и практикум / Н. Б. Филинов-Чернышев. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 324 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-03558-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848493&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Дубина Игорь Николаевич. Творческие решения в управлении и бизнесе : Учебное пособие для вузов / Дубина И. Н. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 325 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08605-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=766933&idb=0>.
2. Скобкин С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник / С. С. Скобкин. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 442 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-04473-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=847360&idb=0>.
3. Саморуков В. И. Управленческие решения. Модели, методы и способы эффективного решения управленческих задач. Рабочая тетрадь / Саморуков В. И., Саморуков Д. В. - Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2019. - 92 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции СПбГАУ - Экономика и менеджмент., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=779146&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. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
3. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
4. Портал про гостиничный бизнес: <http://www.prohotel.ru>
5. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru
6. <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4444>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: видеопроектор, аудио- колонки

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): Кочкурова Елена Адольфовна, кандидат экономических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

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