

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 03.06.2025 18:45:35
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Менеджмента

Кафедра

Туризма

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.11

"Менеджмент в туризме и гостеприимстве"

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

4 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2023

Донецк
2023

Составитель(и):

канд. экон. наук, зав.каф.

_____ В.Г. Шепилова

Рецензент(ы):

канд. экон. наук, доцент

_____ И.А. Демидова

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2027

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Туризма

Протокол от 19.04.2023 № 9

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" является обучение теоретическим основам управления социально-экономической системой, сущности, принципам, законам и способам организации управленческой деятельности, нацеленной на предпринимательский успех; формирование профессиональных компетенций, личностных качеств и способностей, необходимых для эффективного управления сервисным и туристским предприятием с учётом влияния различных внутренних и внешних факторов.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- приобретение студентами знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;
- изучение студентами особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, её содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях;
- выработка у студентов умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи; находить методы их решения, используя глубокие знания теории и практики управления в сочетании с творческим подходом и методами креативного менеджмента, направленными на эффективное использование потенциала сотрудников сервисных предприятий;
- приобретение студентами практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок;
- развитие у студентов навыков творческого использования приобретенных знаний, умений и навыков при изучении других учебных курсов и дисциплин специальности

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.О

1.3.1. Дисциплина "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Основы туризмоведения

Экономическая теория

1.3.2. Дисциплина "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" выступает опорой для следующих элементов:

Маркетинг в туризме

Организация анимационной деятельности

Организационно-управленческая практика

Технологии продвижения и продажи турпродукта

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ОПК-2.2: Обеспечивает реализацию основных функций управления (менеджмента) на предприятиях в сфере туризма и гостеприимства

Знать:

Уровень 1	Особенности воспроизведения основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы
------------------	---

Уровень 2	Особенности понимания и применения основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы в знаковой ситуации
------------------	--

Уровень 3	Особенности применения основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы в незнакомой ситуации
------------------	--

Уметь:

Уровень 1	Воспроизводить основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы
------------------	--

Уровень 2	Понимать и применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы в знакомой ситуации
------------------	--

Уровень 3	Применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы в незнакомой ситуации
------------------	---

Владеть:

Уровень 1	Навыками воспроизведения методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы
------------------	---

Уровень 2	Навыками понимания и применения методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы в знакомой ситуации
Уровень 3	Навыками применения методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы в незнакомой ситуации
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ОПК-2.1: Определяют цели и задачи управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями</i>	
Знать:	
Уровень 1	Особенности воспроизведения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями
Уровень 2	Особенности понимания и применения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в знакомой ситуации
Уровень 3	Особенности применения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в незнакомой ситуации
Уметь:	
Уровень 1	Воспроизводить цели и задачи управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями
Уровень 2	Понимать и применять цели и задачи управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в знакомой ситуации
Уровень 3	Применять цели и задачи управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в незнакомой ситуации
Владеть:	
Уровень 1	Навыками воспроизведения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями
Уровень 2	Навыками понимания и применения на достаточном уровне навыками определения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в знакомой ситуации
Уровень 3	Навыками применения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в знакомой ситуации

В результате освоения дисциплины "Менеджмент в туризме и гостеприимстве"

3.1	Знать:
	- свои ресурсы в их пределах (личностных, ситуационных, временных и т.д) для успешного выполнения поручений;
	- требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста;
	- цели и задачи управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями;
	- основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы;
	- основные принципы осуществления контроля деятельности объектов туристской сферы.
3.2	Уметь:
	- применять знание своих ресурсов в их пределах (личностных, ситуационных, временных и т.д) для успешного выполнения поручений;
	- оценивать требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста;
	- определять цели и задачи управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями;
	- использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы;
	- осуществлять контроль деятельности объектов туристской сферы.
3.3	Владеть:
	- навыками применения знаний своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуационных, временных и т.д) для успешного выполнения поручений;
	- навыками оценивания требований рынка труда и предложений образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста;
	- навыками определения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями;

- навыками осуществления контроля деятельности объектов туристской сферы.
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.
Промежуточная аттестация
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" видом промежуточной аттестации является Экзамен

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Теоретические аспекты менеджмента туризма						
Тема 1.1. Туризм как объект управления /Лек/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Туризм как объект управления /Сем зан/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Туризм как объект управления /Ср/	4	5	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Сущность и функции менеджмента туризма /Лек/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Сущность и функции менеджмента туризма /Сем зан/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Сущность и функции менеджмента туризма /Ср/	4	5	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2	0	

				Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3		
Тема 1.3. Система и структура управления туризмом /Лек/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Система и структура управления туризмом /Сем зан/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Система и структура управления туризмом /Ср/	4	5	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Методы менеджмента туризма /Лек/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Методы менеджмента туризма /Сем зан/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Методы менеджмента туризма /Ср/	4	5	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.5. Управленческие решения в туризме /Лек/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.5. Управленческие решения в туризме /Сем зан/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.5. Управленческие решения в туризме /Ср/	4	5	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Раздел 2. Система управления операционными процессами в туризме						
Тема 2.1. Стиль руководства туристической фирмой, личность и авторитет менеджера /Лек/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Стиль руководства туристической	4	4	ОПК-2.1	Л1.1 Л1.2	0	

фирмой, личность и авторитет менеджера /Сем зан/			ОПК-2.2	Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3		
Тема 2.1. Стиль руководства туристической фирмой, личность и авторитет менеджера /Ср/	4	5	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Управление персоналом туристической фирмы /Лек/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Управление персоналом туристической фирмы /Сем зан/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Управление персоналом туристической фирмы /Ср/	4	5	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление процессами труда в туризме /Лек/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление процессами труда в туризме /Сем зан/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление процессами труда в туризме /Ср/	4	5	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Эффективность менеджмента туризма /Лек/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Эффективность менеджмента туризма /Сем зан/	4	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Эффективность менеджмента туризма /Ср/	4	3	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
/Конс/	4	2	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	0	

				Э1 Э2 Э3		
--	--	--	--	----------	--	--

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (ПР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Гришко, Н. И.	Менеджмент в туризме : Учебное пособие (274)	Минск : РИПО, 2020
Л1.2	Рындач М.А., Шерешева М.Ю., Сергеева Е.А., Каргина Л.А., Арутюнов Д.С.	Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие ()	Майкоп: ЭлИТ, 2021
Л1.3	О. А. Альмухамедова, Е. Н. Маслак, Ю. А. Пшеничных	Экономика, менеджмент и маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие (98)	Южный федеральный университет. - Ростов-на- Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2024
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1		Менеджмент организации: учебник / под общ. ред. проф. В. В. Дорофиев (776 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
Л2.2	Л. Б. Костровец, И. Ю. Беганская, Л. В. Черная, Л. В. Кулешова, М. А. Малик	Менеджмент организации : учебное пособие (481 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
Л2.3	РЫНДАЧ М.А.; ШЕРЕШЕВА М.Ю.; ТИМИРГАЛЕЕВА Р.Р.; СЕРГЕЕВА	Менеджмент и маркетинг в сфере туризма, сервиса и гостеприимства: Учебное пособие (315)	ООО "Издательство Типография "Ариал", 2023

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	Е.А.; КАРГИНА Л.А.; САФАЕВА С.Р.; МАМАНАЗАРОВ А.Б.; ХИСМАТУЛЛИН А.Е.А.; ШОСТАК М.А.		

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	В. Г. Шепилова, А. С. Гусак	Дипломные работы : методические рекомендации по выполнению и оформлению для студентов образовательного уровня «бакалавр» направлений подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения, 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент в туризме») очной / заочной форм обучения (43 с.)	Донецк : ДонАУиГС, 2017

4.2. Перечень ресурсов**информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru
Э4	ЭБС «SOCHUM»	https://sochum.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Электронные презентации используются обучающимися на семинарских занятиях во время докладов; во время подготовки и для оценки индивидуальной работы осуществляется взаимодействие с обучающимися посредством электронной почты, интернет-групп, скайпа, вебинаров.

В процессе изучения дисциплины используется лицензионный пакет программ Microsoft Office и др.

Используются электронные презентации, электронный курс лекций, графические объекты, видео-аудио-материалы.

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Департамент реализации проектов в сфере туристской деятельности
<https://www.economy.gov.ru/material/departments/d08/>
 Департамент развития туризма <https://www.economy.gov.ru/material/departments/d29/>
 База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» <https://www.minfin.ru/ru/statistics/>
 Единая межведомственная информационно-статистическая система <https://www.fedstat.ru>
 База данных Всемирной туристской организации <https://www.unwto.org/tourism-statistics>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:
 рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**5.1. Контрольные вопросы и задания**

Перечень контрольных вопросов для проведения текущего контроля:

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент».
2. цели и задачи менеджмента.
3. Сущность понятий «менеджмент», «менеджер», «управление».
4. Виды менеджмента.
5. Основные этапы развития менеджмента.
6. Особенности донаучного периода развития менеджмента.

7. Достижения школы научного управления. Основные принципы, сформулированные Ф. Тейлором и его школой.
8. Основные положения административной школы и ее вклад в развитие управленческой мысли.
9. Концепция управления школы человеческих отношений.
10. Сущность системного подхода в менеджменте.
11. Основные положения системного подхода в менеджменте.
12. Сущность ситуационного подхода в менеджменте.
13. Сущность понятия «функция управления».
14. Характеристика функции планирования.
15. Характеристика функции организации.
16. Характеристика функции мотивации.
17. Характеристика функции контроля.
18. Основные принципы планирования.
19. Виды планирования.
20. Уровни управления.
21. Сформулируйте определения понятий «структура управления», «организационная структура управления».
22. Общие принципы построения организационных структур.
23. Виды и типы организационных структур управления.
24. Особенности построения различных типов структур управлен

Полный перечень фонда оценочных средств находится в ФОС дисциплины

5.2. Темы письменных работ

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент».
2. История развития и эволюция менеджмента.
3. Основные направления научных школ и подходов менеджмента.
4. Характеристика окружающей среды предприятия.
5. Характеристика открытых и закрытых систем. Системный подход в менеджменте.
6. Общая характеристика принципов управления.
7. Цели управления и их характеристика.
8. Характеристика основных составляющих организационной структуры управления.
9. Методы управления и их характеристика. Экономические, административные и социально-психологические методы.
10. Характеристика видов организационных структур управления.
11. Технология выработки и принятия управленческих решений.
12. Алгоритм принятия управленческих решений. Организация выполнения решений.
13. Информационная система в менеджменте. Классификация используемой информации в менеджменте, ее анализ и обработка.
14. Информационные технологии в сфере управления.
15. Содержание процесса управления (функции): планирование, организация, мотивация и контроль.
16. Руководитель как менеджер на предприятии. Характеристика стилей работы руководителя. «Решетка менеджмента».
17. Лидерство и власть. Научная организация труда руководителя.
18. Психологический климат в коллективе. Виды конфликтов.
19. Анализ конфликтных ситуаций и методика их решений.
20. Понятие, сущность и инструментарий стратегического менеджмента
21. Особенности бизнес-планирования. Культура управления, этика менеджмента и «самоменеджмент».
22. «Этический кодекс предпринимателя».
23. Эффективность функций менеджмента.
24. Особенности менеджмента в многонациональных компаниях.
25. Национальная культура в международном менеджменте.

Полный перечень фонда оценочных средств находится в ФОС дисциплины

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания и расчетные работы, ответы на вопросы, тестовые задания, контрольные задания), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – экзамен.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий.

Самостоятельная работа студента предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы. При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания: - изучают рекомендованную научно-практическую и учебную литературу; - выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы. Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и семинарские занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам.

В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет стратегического управления и международного бизнеса
Кафедра туризма**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине "Менеджмент в туризме и гостеприимстве"

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	«Туризм и гостиничная деятельность»
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	очная

Донецк
2023

Фонд оценочных средств по дисциплине "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения

Разработчик: канд. экон. наук, зав. каф.

В.Г. Шепилова

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры

туризма

Протокол заседания кафедры от

19.04.2023 г.

№

9

дата

Заведующий кафедрой

(подпись)

В.Г. Шепилова

(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине **"Менеджмент в туризме и гостеприимстве"**

1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля)
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	бакалавриата
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	Туризм и гостиничная деятельность
Количество разделов учебной дисциплины	2
Часть образовательной программы	Б1.О
Формы контроля	Устный опрос, тестовые задания, доклады, реферат, контроль знаний по разделам
Показатели	очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	4
Семестр	4
Общая трудоемкость (академ. часов)	144
Аудиторная работа:	74
лекционных	36
семинарских	36
самостоятельная работа	43
Контроль	27
Формы промежуточной аттестации	экзамен

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
ОПК-2	<i>ОПК-2.2: Обеспечивает реализацию основных функций управления (менеджмента) на предприятиях в сфере туризма и гостеприимства</i>	Знать:	
		Особенности воспроизведения основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы	ОПК-2 3-1.1
		Особенности понимания и применения основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы в знаковой ситуации	ОПК-2 3-1.2
		Особенности применения основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы в незнакомой ситуации	ОПК-2 3-1.3
		Уметь:	
		воспроизводить деловую коммуникацию в сфере профессиональной деятельности в форме обеспечения связей с общественностью	ОПК-2 У-1.1
		осуществлять деловую коммуникацию в сфере профессиональной деятельности в форме обеспечения связей с общественностью в знакомой ситуации	ОПК-2 У-1.2
		осуществлять деловую коммуникацию в сфере профессиональной деятельности в форме обеспечения связей с общественностью в незнакомой ситуации	ОПК-2 У-2.3
		Владеть:	
		Навыками воспроизведения методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы	ОПК-2 В-1.1.
		Навыками понимания и применения методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности туристской сферы в знакомой ситуации	ОПК-2 В-1.2
		Навыками применения методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности	ОПК-2 В-1.3

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		туристской сферы в незнакомой ситуации	
ОПК-2	<i>ОПК-2.1: Определяют цели и задачи управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями</i>	Знать	
		Особенности воспроизведения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями	ОПК-2 З 2.1.
		Особенности понимания и применения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в знакомой ситуации	ОПК-2 З 2.2
		Особенности применения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в незнакомой ситуации	ОПК-2 З 2.3
		Уметь	
		Воспроизводить цели и задачи управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями	ОПК-2 У 2.1
		Понимать и применять цели и задачи управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в знакомой ситуации	ОПК-2 У 2.2
		Применять цели и задачи управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в незнакомой ситуации	ОПК-2 У 2.3
		Владеть	
		Навыками воспроизведения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями	ОПК-2 В.2.1
		Навыками понимания и применения на достаточном уровне навыками определения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в знакомой ситуации	ОПК-2 В.2.2
		Навыками применения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями в знакомой ситуации	ОПК-2 В.2.3

* Должны совпадать с РПД

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства*
Раздел 1. Функции и принципы менеджмента туризма				
1.	Тема 1.1. Туризм как объект управления	4	ОПК-2.1, ОПК-2.2	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
2.	Тема 1.2. Сущность и основы менеджмента туризма	4	ОПК-2.1, ОПК-2.2	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
3.	Тема 1.3. Система и структура управления туризмом	4	ОПК-2.1, ОПК-2.2	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
4	Тема 1.4. Операционная система взаимоотношений турагента и туроператора	4	ОПК-2.1, ОПК-2.2	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
	Тема 1.5. Документальное оформление взаимоотношений турагентства и клиентов	4	ОПК-2.1, ОПК-2.2	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 1
Раздел 2. Система управления операционными процессами в туризме				
5.	Тема 2.1. Управление системой организации продажи туров в турагентстве	4	ОПК-2.1, ОПК-2.2	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
6.	Тема 2.2. Управление процессами труда в туризме	4	ОПК-2.1, ОПК-2.2	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
7.	Тема 2.3. Управление запасами в сфере туруслуг	4	ОПК-2.1, ОПК-2.2	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
8.	Тема 2.4. Эффективность менеджмента туризма	4	ОПК-2.1, ОПК-2.2	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 2

* примером оценочного средства могут выступать тестовые задания, ситуационные задания, расчётные задания, вопросы для проведения круглого стола и т.п. (см. приложение 1).

РАЗДЕЛ 2.
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
"Менеджмент в туризме и гостеприимстве"

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины (модуля).

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности
(балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания								
		ПЗ / СЗ			Всего за тему	КЗР	(СР)	ИЗ*	
	СЗ	УО*	ТЗ*	РЗ*					
Р.1.Т.1.1	1	1	1	2	5	10	15	10	
Р.1.Т.1.2	1	1	1	2	5				
Р.1.Т.1.3	1	1	1	2	5				
Р.1.Т.1.4	1	1	1	2	5				
Р.1.Т.1.5	1	1	1	2	5	10			10
Р.2.Т.2.1	1	1	1	2	5				
Р.2.Т.2.2	1	1	1	2	5				
Р.2.Т.2.3	1	1	1	2	5				
Р.2.Т.2.4	1	1	1	2	5				
Итого: 100б	9	9	9	18	45	20	15	20	

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

* другие с виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

ПЗ – практическое занятие;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского/практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «хорошо» – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины (модуля)</i>
Раздел 1. Функции и принципы менеджмента туризма	
Тема 1.1. Туризм как объект управления	1. Основные понятия и управленческие категории туризма 2. Основные этапы развития менеджмента 3. Особенности туризма как объекта управления 4. Объясните, чем классификация по стилям жизни отличается от классификации по активности 5. Аргументируйте, почему имеет смысл выявлять типы туристов
Тема 1.2. Сущность и основы менеджмента туризма	1. Управляющая, управляемая и информационная системы 2. Сущность системного подхода к управлению организацией 3. Общие принципы управления различными системами 4. Миссия туристской фирмы 5. Совершенствование организационных структур управления туристским предприятием
Тема 1.3. Система и структура управления туризмом	1. Оценка условий функционирования организации и определение ее производственно-коммерческого потенциала 2. Цели организации и менеджмента компании 3. Основные требования к формулировке целей турфирмы 4. Особенности построения «дерева» целей туристской организации и ее подразделений 5. Понятие разделения труда и основные виды его специализации в турфирме
Тема 1.4. Операционная система взаимоотношений турагента и туроператора	1. Функции управления, эволюция их состава и содержания 2. Централизация, децентрализация и делегирование полномочий в управлении и поиск их рационального соотношения в туристской компании 3. Принципы формирования организационных структур 4. Типология организаций по

	взаимодействию с внешней средой 5. Типология организаций по взаимодействию с человеком
Тема 1.5. Документальное оформление взаимоотношений турагентства и клиентов	1. Особенности организационных структур в туристской компании 2. Общие понятия информации и информационного обмена в турфирме 3. Измерение информации. Энтропия 4. Коммуникационные сети организации и их особенности в туристской компании 5. Технология управления как информационный процесс турфирмы
Раздел 2. Система управления операционными процессами в туризме	
Тема 2.1. Управление системой организации продажи туров в турагентстве	1. Управленческие решения в процессе управления туристской организацией. 2. Методология принятия управленческих решений 3. Информационная поддержка процесса принятия управленческих решений 4. Роль организационной культуры в управлении туристским предприятием 5. Демократизация управления в туристской организации
Тема 2.2. Управление процессами труда в туризме	1. Организация работы руководителя, менеджера, специалиста в туристской компании 2. Общие рекомендации по организации процесса выработки и реализации решений 3. Организация контроля реализации решения 4. Общие принципы внутрифирменного управления 5. Централизация и децентрализация управления 6. Сочетание прав, обязанностей и ответственности в туристской компании. 7. Концептуальная схема системы управления персоналом 8. Кадровый потенциал туристской компании 9. Формирование оптимальной структуры и состава кадров в туристской компании 10. Оценка профессионального уровня кадров в туристской компании
Тема 2.3. Управление запасами в сфере туров	1. Общие и отличия в подходах к управлению. 2. Достоинства и недостатки подходов. 3. Типичные ошибки менеджера в

	применении основных подходов. 4.Практические советы менеджерам по применению основных подходов к управлению. 5.Понятие подхода (процессного, системного, ситуационного, количественного) к управлению в туристской организации
Тема 2.4. Эффективность менеджмента туризма	1.Зарождение и развитие менеджмента в России 2.Общие понятия и положения. 3.Теория научной организации труда в отечественном менеджменте. 4.Российский менеджмент в XXI в.: проблемы и перспективы развития 5.Российский менеджмент в XXI в.: проблемы и перспективы развития

2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела дисциплины проводится тестирование (контроль знаний по разделу, рубежный контроль).

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Максимальное количество баллов по тестовым заданиям определяется преподавателям и представлено в таблице 2.1.

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины «Менеджмент в туризме и сфере гостеприимства»

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Тестовые задания по разделу 1

Выберите один правильный ответ:

1. К факторам внешней среды прямого действия не относятся:
 - А) поставщики;
 - Б) политика;
 - В) потребители;
 - Г) конкуренты
2. Власть - это:
 - А) ограниченное право распоряжаться ресурсами;
 - Б) манера поведения;
 - В) возможность влиять на других;
 - Г) способность влиять на подчиненных
3. Положительный результат деятельности организации - это:
 - А) производство продукции;
 - Б) предоставление услуг;
 - В) превышение доходов над расходами;
 - Г) все вместе взятое
4. Стратегическое планирование - это:
 - А) набор действий и решений по достижению целей;
 - Б) перспективный план мероприятий;
 - В) желательное конечное состояние организации;
 - Г) выбор способа достижения целей
5. Решение - это:
 - А) анализ ситуации;
 - Б) управленческие действия;
 - В) выбор альтернативы;
 - Г) выявление проблемы
6. Потребность – это:
 - А) ощущение физического недостатка чего-либо;
 - Б) ощущение физического и психологического недостатка чего-либо;
 - В) ощущение психологического недостатка чего-либо;
 - Г) ощущение одиночества
7. Таксика – это наука, изучающая:
 - А) расположение людей в пространстве при общении;
 - Б) мимику и жесты при общении;
 - В) прикосновения во время общения;
 - Г) невербальные средства общения
8. Семантика – это наука, изучающая:
 - А) прикосновения во время общения;
 - Б) невербальные средства общения;
 - В) расположение людей в пространстве при общении;
 - Г) мимику и жесты при общении
9. Лидерство – это:
 - А) возможность поощрять и наказывать;

- Б) способность влиять на отдельных людей;
 - В) влияние на подчиненных;
 - Г) возможность влиять на других
10. Теории мотивации основываются на:
- А) удовлетворение потребностей;
 - Б) получение вознаграждения;
 - В) удовлетворение потребностей и получение вознаграждения;
 - Г) получение прибыли
11. Мотивация – это:
- А) совокупность принципов и методов управления;
 - Б) метод, в котором используется накопленный опыт и допущения насчет будущего;
 - В) процесс побуждения себя и других к действию;
 - Г) процесс передачи полномочий
12. В число элементов системы коммуникационного процесса не входит:
- А) канал;
 - Б) получатель;
 - В) отправитель;
 - Г) поставщик
13. Конфликт – это:
- А) это разногласия между линейным и штабным подразделением;
 - Б) это отсутствие согласия между двумя и более сторонами;
 - В) это борьба двух руководителей за ограниченные ресурсы;
 - Г) это противоречие между личностными потребностями человека и требованиями к нему
14. Делегирование – это:
- А) передача ответственности;
 - Б) передача задач;
 - В) передача задач и полномочий;
 - Г) передача полномочий
15. Когда работнику даются противоречивые указания – это:
- А) межличностный конфликт;
 - Б) межгрупповой конфликт;
 - В) внутриличностный конфликт;
 - Г) конфликт между группой и личностью

Раздел 2. Управление персоналом туристской фирмы

Выберите один правильный ответ:

1. Преграды на пути межличностного общения. Выберите неправильный ответ:
- Д) информационные перегрузки;
 - Е) невербальные преграды;
 - Ж) преграды, обусловленные восприятием;
 - З) семантические барьеры
2. К факторам внешней среды косвенного действия не относятся:
- И) технология;
 - К) состояние экономики;
 - Л) политический фактор;
 - М) законы
3. Планирование деловых переговоров не включает в себя:
- А) аргументацию;
 - Б) подготовку к переговорам;
 - В) передачу информации;
 - Г) нет верно ответа
4. Метод, в котором используется накопленный опыт:
- Н) планирование;

- О) делегирование;
 - П) прогнозирование;
 - Р) вознаграждение
5. Анализ правового регулирования заключается в изучении:
- А) законов;
 - Б) инфляции;
 - В) политики государства;
 - Г) роста численности населения
6. Трансактный анализ взаимоотношений Э.Берна рассматривает состояние человека в различных ситуациях. Выберите неправильный ответ:
- А) взрослый;
 - Б) родитель;
 - В) собеседник;
 - Г) дитя
7. Преимущества компромисса заключаются в:
- А) быстром разрешении конфликта;
 - Б) удовлетворении обеих сторон в конфликте;
 - В) сведении к минимуму недоброжелательств;
 - Г) все верно
8. Миссия организации - это:
- А) предназначение организации;
 - Б) философия организации;
 - В) смысл существования организации;
 - Г) все вместе взятое
9. Отметьте ответ, не относящийся к стилю руководства:
- А) либеральный;
 - Б) доминирующий;
 - В) автократичный;
 - Г) демократичный
- 10) Наивысший стресс вызовет следующая ситуация:
- А) выигрыш – 1 миллион рублей;
 - Б) рабочая перегрузка;
 - В) неинтересная работа;
 - Г) внутриличностный конфликт
- 11) Примером первичных потребностей является:
- А) потребность в уважении;
 - Б) потребность в любви;
 - В) потребность в пище;
 - Г) потребность в обучении
12. Типы конфликтов. Выберите неправильный ответ:
- А) межгрупповой;
 - Б) межличностный;
 - В) внутриличностный;
 - Г) внутригрупповой
13. Методы прогнозирования. Выберите неправильный ответ:
- Д) качественные;
 - Е) неформальные;
 - Ж) формальные;
 - З) количественные
14. По формам восприятия люди делятся на группы. Выберите правильный ответ:
- И) дигиталы;
 - К) визуалы;
 - Л) аудиалы;
 - М) все верно

15. Побуждение – это ...

- Н) ощущение недостатка в чем-либо, имеющее определенную направленность;
- О) психологический недостаток чего-либо;
- П) физиологический недостаток чего-либо;
- Р) все, что человек считает ценным для себя

**2.4. Рекомендации по оцениванию вопросов для коллоквиума, собеседования по дисциплине
«Связь с общественностью в туризме»**

Максимальное количество баллов*	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела или темы дисциплины (модуля) четко и полно, приводя соответствующие примеры.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) дисциплины (модуля)
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы дисциплины (модуля)
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы дисциплины (модуля), неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи

* Представлено в таблице 2.1.

**ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА, СОБЕСЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

Раздел 1. Функции и принципы менеджмента туризма

Тема 1.1. Туризм как объект управления

1. Понятие системы и ее составляющих
2. Организация как система
3. Внешняя среда организации и содержание ее элементов
4. Внутренняя среда организации и содержание ее элементов
5. Надсистема и подсистема

Тема 1.2. Сущность и основы менеджмента туризма

1. Управляющая, управляемая и информационная системы
2. Сущность системного подхода к управлению организацией
3. Общие принципы управления различными системами
4. Миссия туристской фирмы
5. Совершенствование организационных структур управления туристским предприятием

Тема 1.3. Система и структура управления туризмом

1. Оценка условий функционирования организации и определение ее производственно-коммерческого потенциала
2. Цели организации и менеджмента компании
3. Основные требования к формулировке целей турфирмы

4. Особенности построения «дерева» целей туристской организации и ее подразделений

5. Понятие разделения труда и основные виды его специализации в турфирме

Тема 1.4. Операционная система взаимоотношений турагента и туроператора

1. Функции управления, эволюция их состава и содержания

2. Централизация, децентрализация и делегирование полномочий в управлении и поиск их рационального соотношения в туристской компании

3. Принципы формирования организационных структур

4. Типология организаций по взаимодействию с внешней средой

5. Типология организаций по взаимодействию с человеком

Тема 1.5. Документальное оформление взаимоотношений турагентства и клиентов

1. Особенности организационных структур в туристской компании

2. Общие понятия информации и информационного обмена в турфирме

3. Измерение информации. Энтропия

4. Коммуникационные сети организации и их особенности в туристской компании

5. Технология управления как информационный процесс турфирмы

Раздел 2. Система управления операционными процессами в туризме

Тема 2.1. Управление системой организации продажи туров в турагентстве

1. Организация работы руководителя, менеджера, специалиста в туристской компании

2. Общие рекомендации по организации процесса выработки и реализации решений

3. Организация контроля реализации решения

4. Общие принципы внутрифирменного управления

5. Централизация и децентрализация управления

6. Сочетание прав, обязанностей и ответственности в туристской компании.

Тема 2.2. Управление процессами труда в туризме

1. Концептуальная схема системы управления персоналом

2. Кадровый потенциал туристской компании

3. Формирование оптимальной структуры и состава кадров в туристской компании

4. Оценка профессионального уровня кадров в туристской компании

Тема 2.3. Управление запасами в сфере туруслуг

1. Анализ рынка труда и определение цены рабочего места.

2. Сущность процесса и виды нетрадиционных мер стимулирования труда.

3. Плата за компетенции и комиссионные с продаж.

4. Описание, классификация и ранжирование рабочих мест

5. Участие работников в собственности и прибыли фирмы.

поддерживающей стратегию

Тема 2.4. Эффективность менеджмента туризма.

1. Стили руководства Ситуационные подходы к эффективному управлению

2. Адаптивное руководство туристской организации

3. Производительность, качество и эффективность управленческого труда

4. Экономические и психофизиологические (эргономические) факторы эффективности труда в туристской компании

5. Особенности оценки менеджеров в российских и зарубежных компаниях

2.5. Рекомендации по оцениванию рефератов докладов, сообщений).

Максимальное количество баллов	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение

	по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ (ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО РАЗДЕЛАМ

Раздел 1.

- Тема 1. Системный подход к управлению организацией в современных условиях (на
- Тема 2. Роль миссии в управлении организацией. Особенности формирования миссии организации на примере туристского предприятия
- Тема 3. Особенности разделения труда в управлении туристским предприятием.
- Тема 4. Организационные структуры современного менеджмента и принципы их построения в туристской компании
- Тема 5. Информация и коммуникации в управлении туристской компании.
- Тема 6. Анализ моделей и методов выбора решений в процессе управления туристским предприятием
- Тема 7. Мотивы, потребности и стимулы в управлении туристским предприятием
- Тема 8. Роль организационной культуры в туристском предприятии
- Тема 9. Авторитет, лидерство и власть в управлении туристским предприятием
- Тема 10. Управленческий учет и контроль в менеджменте
- Тема 11. Роль управления персоналом в системе управления туристским предприятием

Тема 12. Современные подходы и концепции менеджмента
Тема 13. Организация разработки и принятия управленческих решений на туристском предприятии
Тема 14. Организация внутрифирменного управления в турфирме
Тема 15. Функции организации и контроля в туристской компании
Тема 16. Стиль работы менеджера в туристской компании
Тема 17. Повышение производительности и эффективности управленческого труда в
Тема 18. Роль организационной структуры управления предприятием в рыночных условиях
Тема 19. Проведение контроля в туристском предприятии
Тема 20. Современные западные теории менеджмента

Раздел 2.

1. Развитие теории и практики управления в России
2. Анализ основных подходов к управлению
3. Принципы управления организацией и персоналом
4. Функции менеджмента в рыночной организации на примере туристской компании
5. Выбор рациональных и адекватных методов управления в сложившейся ситуации в условия рыночных отношений в туристской организации
6. Целевой подход в управлении
7. Организационные и индивидуальные цели в управлении туристским предприятием
8. Коммуникации в управлении
9. Организационные и межличностные коммуникации в управлении туристским предприятием
10. Эффективность управленческого труда
11. Место и роль системного подхода в управлении
12. Процесс управления с позиции ситуационного подхода
13. Моделирование процессов в управлении
14. Принятие управленческого решения (УР) как организационный процесс в туристской организации
15. Теория и практика мотивации труда
16. Традиционные системы стимулирования труда
17. Нетрадиционные системы стимулирования труда на производстве
18. Управление по результатам.
19. Стратегическое управление в современных условиях
20. Развитие организационной культуры и ее влияние на эффективность деятельности фирмы
21. Повышение конкурентоспособности фирмы вследствие активизации процессов «власти и влияния»

2.6. Оценка научной составляющей

Критерии оценивания научной составляющей (написание одной научной статьи или двух тезисов) и описание шкалы оценивания представлены в табл.

Оценивание научной составляющей

Максимальное количество баллов	Критерии
Научная статья	
10	Выставляется обучающемуся, если работа исследовательская, полностью посвящена решению одной научной проблемы, пусть не глобального плана, но сформулированной самостоятельно. Тема малоизученная, практически не имеющая описания, для раскрытия которой требуется самостоятельно делать многие выводы, сопоставляя точки зрения из соседних областей исследования. Цель реализована последовательно, сделаны необходимые выкладки, нет несущественной информации, перегружающей текст ненужными подробностями. Текст содержит все необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда даётся информация принципиального содержания (определения, описания, обобщения, характеристика, мнение, оценка т.д.), при этом автор умело использует чужое мнение при аргументации своей точки зрения, обращаясь к авторитетному источнику. Список литературы охватывает все основные источники по данной теме, доступные обучающемуся. Рассмотрение проблемы строится на достаточно глубоком содержательном уровне. Работа имеет чёткую структуру, обусловленную логикой темы, правильно оформленный список литературы, корректно сделанные ссылки и содержание.
8	Выставляется обучающемуся, если работа частично поисковая – в работе есть проблемы, которые имеют частный характер (не отражающие тему в целом, а касающиеся только каких-то её аспектов). Тема с достаточным количеством «белых пятен», либо проблема поставлена достаточно оригинально, вследствие чего тема открывается с неожиданной стороны. В работе либо упущены некоторые важные аргументы, либо есть несущественная информация, перегружающая текст ненужными подробностями, но в целом логика есть. Текст содержит наиболее необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда делается информация принципиального содержания (определения, обобщения, описания, характеристика, мнение, оценка и т.д.). Список литературы имеет несколько источников, но упущены некоторые важные аспекты рассматриваемой проблемы. Рассмотрение проблемы строится на содержательном уровне, но глубина рассмотрения относительна. Работа в целом соответствует требованиям, но имеет некоторые недочёты, либо одно из требований не выполняется.
6	Выставляется обучающемуся, если работа в целом репродуктивна, но сделаны неплохие самостоятельные обобщения. Тема изученная, но в ней появились «белые пятна» вследствие новых данных, либо тема относительно малоизвестная, но проблема «искусственная», не

	представляющая истинного интереса для науки. В работе можно отметить некоторую логичность в выстраивании информации, но целостности нет. Противоречий нет, но ссылок либо практически нет, либо они делаются редко, далеко не во всех необходимых случаях. Список литературы представлен 1-2 источниками. Работа строится на основе одного серьёзного источника, остальные – популярная литература, используемая как иллюстрация. Работа имеет некую структуру, но нестрогую, требования к оформлению выдержаны частично.
0	Обучающийся демонстрирует полное незнание ответов или отказывается отвечать

0 в журнал не выставляется

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДОВАННЫХ НАПРАВЛЕНИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (НАУЧНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

1. Взаимозависимость и эффективность принципов управления.
2. Комплексность и связующие процессы в управленческой работе.
3. Пути повышения эффективности управленческого труда
4. Применимость и эффективность моделирования в управлении производством и персоналом.
5. Участие работников в собственности и прибыли фирмы.
6. Парадоксы и пути повышения эффективности нетрадиционных систем
7. Факторы успеха менеджера при управлении фирмой по результатам.
8. Пути повышения конкурентоспособности фирмы при управлении по результатам
9. Эффективность выбора стратегии организации и методика ее повышения
10. Влияние организационной культуры на конкурентные преимущества фирмы.
11. Баланс власти руководителей и подчиненных.
12. Взаимосвязь источников власти менеджера в процессе его влияния на персонал.
13. Парадоксы и повышение эффективности власти и влияния

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Функции и принципы менеджмента туризма

Тема 1.1. Туризм как объект управления

1. Организация работы руководителя, менеджера, специалиста в туристской компании
2. Общие рекомендации по организации процесса выработки и реализации решений
3. Организация контроля реализации решения
4. Общие принципы внутрифирменного управления
5. Централизация и децентрализация управления

Тема 1.2. Сущность и основы менеджмента туризма

6. Оценка условий функционирования организации и определение ее производственно-коммерческого потенциала
7. Цели организации и менеджмента компании
8. Основные требования к формулировке целей турфирмы
9. Особенности построения «дерева» целей туристской организации и ее подразделений
10. Понятие разделения труда и основные виды его специализации в турфирме

Тема 1.3. Система и структура управления туризмом

11. Понятие системы и ее составляющих
12. Организация как система
13. Внешняя среда организации и содержание ее элементов
14. Внутренняя среда организации и содержание ее элементов
15. Надсистема и подсистема

Тема 1.4. Операционная система взаимоотношений турагента и туроператора

16. Управляющая, управляемая и информационная системы
17. Сущность системного подхода к управлению организацией
18. Общие принципы управления различными системами
19. Миссия туристской фирмы
20. Совершенствование организационных структур управления туристским предприятием

Тема 1.5. Документальное оформление взаимоотношений турагентства и клиентов

21. Особенности организационных структур в туристской компании
22. Общие понятия информации и информационного обмена в турфирме
23. Измерение информации. Энтропия
24. Коммуникационные сети организации и их особенности в туристской компании
25. Технология управления как информационный процесс турфирмы

Раздел 2. Система управления операционными процессами в туризме

Тема 2.1. Управление системой организации продажи туров в турагентстве

31. Управленческие решения в процессе управления туристской организацией.
32. Методология принятия управленческих решений
33. Информационная поддержка процесса принятия управленческих решений
34. Роль организационной культуры в управлении туристским предприятием
35. Демократизация управления в туристской организации

Тема 2.2. Управление процессами труда в туризме

36. Организация работы руководителя, менеджера, специалиста в туристской компании
37. Общие рекомендации по организации процесса выработки и реализации решений
38. Организация контроля реализации решения

39 Общие принципы внутрифирменного управления

40 Централизация и децентрализация управления

Тема 2.3. Управление запасами в сфере турслуг

41 Системные концепции. Системный подход в менеджменте

42 Ситуационный подход в менеджменте

43 Современные концепции менеджмента

44 Процесс принятия управленческих решений

45 Постановка задачи принятия решения.

Тема 2.4. Эффективность менеджмента туризма

46 Зарождение и развитие менеджмента в России

47 Общие понятия и положения.

48 Теория научной организации труда в отечественном менеджменте.

49 Российский менеджмент в XXI в.: проблемы и перспективы развития

50 Российский менеджмент в XXI в.: проблемы и перспективы развития

57 Концептуальная схема системы управления персоналом

58 Кадровый потенциал туристской компании

59 Формирование оптимальной структуры и состава кадров в туристской компании

60 Оценка профессионального уровня кадров в туристской компании

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль «Туризм и гостиничная деятельность»
Кафедра туризма
Дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»
Курс 2 Семестр 4 Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

1. Понятия в управлении: «цель», «средство» и «результат»; «миссия», «стратегия», «политика». Функции целей в управлении и требования к ним.

2. Пути повышения конкурентоспособности фирмы при управлении по результатам

Практическое задание. Объясните, в каких случаях идет речь о предприятиях первичных, а в каких — о предприятиях вторичных услуг:

- а) в пригороде большого города открылся греческий ресторан;
- б) автобусное предприятие делает летом три, а зимой — два рейса в неделю в определенный туристский регион;
- в) семья П. сдает комнаты в своем доме приезжим гостям.

Экзаменатор: _____ В.Г.Шепилова

Утверждено на заседании кафедры «__19__» _04_2023_г. (протокол №__9__ от «__19__» _04_2023_г.)

Зав. кафедрой: _____