

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 18.05.2026 16:56:06  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.02.10 Введение в профессию  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса  
(наименование образовательной программы)

Бакалавр  
(квалификация)

Очная  
(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

**Автор-составитель РПД:**

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

**Заведующий кафедрой:**

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02.10 «Введение в профессию» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
3. Содержание и структура дисциплины ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания **Ошибка! Закладка не определена.**
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам..... 15
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине ..... 34
7. Методические материалы по освоению дисциплины ..... 39
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет..... 40
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ..... 42

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.02.10 «Введение в профессию» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1	Понимает базовые принципы постановки задач и выработки решений	УК-2.1. 3-1. <b>Знает</b> базовые принципы постановки задач и методы выработки решений У-1. <b>Умеет</b> формулировать конкретные, измеримые и достижимые задачи на основе поставленной цели
			УК-2.2	Определяет круг задач в рамках поставленной цели и связи между ними	УК-2.2. 3-2. <b>Знает</b> методы структурирования задач У-2. <b>Умеет</b> разрабатывать иерархическую структуру работ с определением взаимосвязей между задачами
	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	УК-3.1. 3-2. <b>Знает</b> основные типы коммуникаций, барьеры общения и принципы эффективной коммуникации в группе У-2. <b>Умеет</b> адаптировать стиль коммуникации в зависимости от состава группы и ролевой структуры команды
	УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на	УК-6.1	Адекватно оценивает временные ресурсы и ограничения и эффективно	УК-6.1. 3-1. <b>Знает</b> методы тайм-менеджмента У-1. <b>Умеет</b> планировать временные ресурсы, выявлять и устранять временные потери

		основе принципов образования в течение всей жизни		использует эти ресурсы	
	ОПК-2	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем	ОПК-2.1	Эффективно использует поиск и корректно осуществляет анализ литературы, нормативных и правовых документов для решения управленческих задач	<i>ОПК-2.1. 3-2. Знает</i> методы поиска информации, критерии достоверности источников, правила оформления ссылок. <i>У-2. Умеет</i> проводить систематический поиск и критический анализ литературы и нормативно-правовых документов для обоснования управленческих решений

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Общий объем дисциплины: 3 з.е., 108 академических часов

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 16 часов лекций;
- 32 часа практических занятий;
- 31 час самостоятельной работы;
- 2 часа консультация перед экзаменом;
- 9 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;
- 18 часов самостоятельная работа на подготовку к экзамену

Дисциплина Б1.О.02.10 «Введение в профессию» изучается в 1 семестре

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации		СРкр	СРэк	СР		
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катгэк				Конт-роль	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
<b>РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ</b>															
Тема 1.1	Понятие, сущность и структура индустрии туризма и гостеприимства	10	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Профессии и карьерные траектории в сфере туризма и гостеприимства	10	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Эффективные коммуникации в профессиональной среде: межличностные и групповые взаимодействия	10	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.4	Управление временем и саморазвитие в профессии: эффективное использование временных ресурсов	10	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
<b>РАЗДЕЛ 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЗАДАЧИ И ИНСТРУМЕНТЫ МЕНЕДЖЕРА В ТУРИЗМЕ</b>															
Тема 2.1	Постановка профессиональных задач и выработка управленческих решений: базовые принципы	10	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Всего	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 2.2	Определение круга задач и связей между ними в профессиональной деятельности	10	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Информационно-аналитические инструменты менеджера: поиск, анализ и использование информации	10	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Профессиональная этика и корпоративная культура в туризме и гостеприимстве	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		29	0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	18	0	<b>экзамен</b>
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

### 3.2. Содержание дисциплины

## **РАЗДЕЛ 1. Основы профессиональной деятельности в туризме и гостеприимстве**

### **Тема 1.1. Понятие, сущность и структура индустрии туризма и гостеприимства (УК-2.1)**

Понятие и сущность туризма и гостеприимства как сферы профессиональной деятельности. Классификация видов туризма (внутренний, въездной, выездной; рекреационный, деловой, событийный и др.). Структура индустрии туризма и гостеприимства: туроператоры, турагенты, средства размещения, предприятия питания, транспортные организации, экскурсионные бюро. Взаимосвязь и взаимодействие субъектов туристской индустрии. Современное состояние и перспективы развития туризма в России и мире.

### **Тема 1.2. Профессии и карьерные траектории в сфере туризма и гостеприимства (УК-3.1)**

Обзор профессий в туризме и гостеприимстве: менеджер по туризму, специалист по въездному туризму, менеджер гостиницы, event-менеджер, менеджер по бронированию, специалист по развитию туристских дестинаций. Карьерные траектории: вертикальный и горизонтальный карьерный рост. Требования к профессиональным компетенциям. Профессиональные стандарты в сфере туризма и гостеприимства. Личностные качества успешного менеджера в туристской индустрии.

### **Тема 1.3. Эффективные коммуникации в профессиональной среде: межличностные и групповые взаимодействия (УК-3.1)**

Основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций в профессиональной среде туризма и гостеприимства. Типы коммуникаций (вертикальные, горизонтальные, формальные, неформальные). Барьеры общения и способы их преодоления. Принципы эффективной коммуникации: активное слушание, обратная связь, эмпатия.

### **Тема 1.4. Управление временем и саморазвитие в профессии: эффективное использование временных ресурсов (УК-6.1)**

Основные методы тайм-менеджмента (матрица Эйзенхауэра, метод Pomodoro, ABC-анализ задач, правило Парето). Способы оценки трудоемкости профессиональных задач. Принципы приоритизации с учетом срочности и важности. Траектории саморазвития в сфере туризма и гостеприимства.

## **РАЗДЕЛ 2. Профессиональные задачи и инструменты менеджера в туризме**

### **Тема 2.1. Постановка профессиональных задач и выработка управленческих решений: базовые принципы (УК-2.1)**

Базовые принципы постановки профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства (конкретность, измеримость, достижимость, релевантность, ограниченность во времени – SMART). Основные методы выработки управленческих решений (анализ альтернатив, метод «дерева целей», критерии оптимальности). Действующие правовые нормы, регулирующие туристскую деятельность.

### **Тема 2.2. Определение круга задач и связей между ними в профессиональной деятельности (УК-2.2)**

Методы структурирования профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства (декомпозиция, сетевое планирование, построение диаграммы Ганта, матрица ответственности). Способы выявления логических и временных связей между задачами. Понятие иерархической структуры работ.

### **Тема 2.3. Информационно-аналитические инструменты менеджера: поиск, анализ и использование информации (ОПК-2.1)**

Методы поиска научной и нормативно-правовой информации в сфере туризма и гостеприимства (работа с электронно-библиотечными системами, базами данных «КонсультантПлюс», официальными интернет-порталами). Критерии достоверности и актуальности источников. Правила оформления ссылок и цитирования в соответствии с ГОСТ. Современные информационно-аналитические системы в туризме.

### **Тема 2.4. Профессиональная этика и корпоративная культура в туризме и гостеприимстве (УК-3.1)**

Понятие и принципы профессиональной этики менеджера в туризме и гостеприимстве. Кодекс этики туристской индустрии. Культура обслуживания клиентов. Корпоративная культура туристских и гостиничных предприятий. Правила делового этикета. Разрешение конфликтных ситуаций с клиентами и коллегами. Профессиональная ответственность менеджера.

#### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.10 «Введение в профессию» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа

задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

#### 4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

### 5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.02.10 «Введение в профессию» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, решение задач, контрольное задание по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

#### Раздел 1. Основы профессиональной деятельности в туризме и гостеприимстве

##### Тема 1.1. Понятие, сущность и структура индустрии туризма и гостеприимства (УК-3.1)

Вопросы для опроса:

Что понимается под индустрией туризма и гостеприимства, и каковы ее основные структурные элементы?

Какие виды туризма существуют (внутренний, въездной, выездной; рекреационный, деловой, событийный) и в чем их отличия?

Какова роль туроператоров и турагентов в структуре туристской индустрии?

Какие предприятия относятся к сфере гостеприимства, и какова их роль в туристской деятельности?

Какие современные тенденции развития туризма в России и мире вы знаете?

Как взаимосвязаны различные субъекты туристской индустрии?

Темы докладов:

Эволюция индустрии туризма и гостеприимства: история и современность.

Сравнительный анализ развития туризма в России и зарубежных странах.

Влияние пандемии COVID-19 и геополитических кризисов на структуру туристской индустрии.

**Тема 1.2. Профессии и карьерные траектории в сфере туризма и гостеприимства (УК-3.1)**

Вопросы для опроса:

Какие профессии в сфере туризма и гостеприимства являются наиболее востребованными на современном рынке труда?

В чем заключается специфика работы менеджера по туризму и менеджера гостиницы?

Что такое вертикальный и горизонтальный карьерный рост, и какие траектории развития возможны в туристской индустрии?

Какие требования предъявляются к профессиональным компетенциям менеджера в сфере туризма и гостеприимства?

Что такое профессиональные стандарты, и какова их роль в подготовке специалистов туристской индустрии?

Какими личностными качествами должен обладать успешный менеджер в туризме и гостеприимстве?

Темы докладов:

Анализ рынка труда в сфере туризма и гостеприимства: востребованные профессии и заработные платы.

Карьерные траектории успешных менеджеров в туристической индустрии: российский и зарубежный опыт.

Профессиональные стандарты в сфере туризма и гостеприимства: содержание и применение.

**Тема 1.3. Эффективные коммуникации в профессиональной среде: межличностные и групповые взаимодействия (УК-3.1)**

Вопросы для опроса:

Что такое межличностные коммуникации и какова их роль в профессиональной деятельности менеджера в туризме?

Какие типы коммуникаций выделяют (вертикальные, горизонтальные, формальные, неформальные)?

Каковы основные барьеры общения в профессиональной среде и способы их преодоления?

Что такое активное слушание, и как оно применяется в работе с клиентами и коллегами?

Какую роль играет обратная связь в эффективной коммуникации?

Что такое эмпатия, и почему она важна в профессиональной деятельности менеджера в туризме и гостеприимстве?

Как адаптировать стиль коммуникации в зависимости от состава группы и целей взаимодействия?

Темы докладов:

Психологические аспекты межличностной коммуникации в сфере туризма и гостеприимства.

Конфликты в профессиональной среде: причины возникновения и способы разрешения.

Эффективные коммуникации в мультикультурной среде: работа с иностранными туристами и партнерами.

#### **Тема 1.4. Управление временем и саморазвитие в профессии: эффективное использование временных ресурсов (УК-6.1)**

##### Вопросы для опроса:

Что такое тайм-менеджмент, и почему он важен для менеджера в сфере туризма и гостеприимства?

В чем сущность матрицы Эйзенхауэра, и как она применяется для приоритизации задач?

Как работает метод Pomodoro (томато), и для каких задач он наиболее эффективен?

Что такое ABC-анализ задач, и как он помогает в планировании рабочего времени?

В чем заключается правило Парето (20/80), и как оно применимо к управлению временем?

Что такое «хронофаги» (поглотители времени), и как их выявлять и устранять?

Как выстроить индивидуальную траекторию профессионального развития?

##### Типовое ситуационное задание

Студент первого курса должен выполнить следующие задачи в течение недели: подготовить доклад по дисциплине «Введение в профессию» (8 часов), подготовиться к семинару по иностранному языку (4 часа), выполнить задание по математике (3 часа), посетить 4 лекции (по 1,5 часа каждая), поучаствовать в работе студенческого научного кружка (2 часа), подготовиться к зачету по истории (6 часов), выполнить работу по самоподготовке (тренировка навыков – 4 часа). Всего в неделе 7 дней, учебная нагрузка составляет 6 часов в день (включая лекции). В выходные дни можно заниматься до 8 часов.

Задание:

Используя матрицу Эйзенхауэра, распределить все задачи по квадрантам (срочные/важные, несрочные/важные, срочные/неважные, несрочные/неважные).

Составить недельный план-график выполнения задач.

Определить 3 потенциальных «хронофага» и предложить способы их устранения.

Рассчитать резерв времени (часы) на случай незапланированных задач.

Сделать вывод об эффективности составленного расписания.

Темы докладов:

Методы тайм-менеджмента для студентов и начинающих специалистов: обзор и практические рекомендации.

Цифровые инструменты управления временем: обзор приложений и сервисов.

Траектории саморазвития в сфере туризма и гостеприимства: дополнительное образование, стажировки, повышение квалификации.

## **Раздел 2. профессиональные задачи и инструменты менеджера в туризме**

### **Тема 2.1. Постановка профессиональных задач и выработка управленческих решений: базовые принципы (УК-2.1)**

Вопросы для опроса:

Что такое постановка профессиональной задачи, и каковы основные требования к формулировке задач (принцип SMART)?

Раскройте содержание каждого элемента принципа SMART (конкретность, измеримость, достижимость, релевантность, ограниченность во времени).

Какие методы выработки управленческих решений наиболее распространены в сфере туризма и гостеприимства?

Что такое метод «дерева целей», и как он применяется для структурирования задач?

Как учитываются действующие правовые нормы при постановке задач в туристской деятельности?

Какие критерии оптимальности используются при выборе управленческих решений?

Приведите пример постановки задачи по SMART для менеджера по туризму.

Типовое ситуационное задание

Менеджер турагентства получил задание от руководства: «Увеличить продажи летних туров». Руководство не установило конкретных сроков, количественных показателей и бюджета.

Задание:

Сформулировать данную задачу в соответствии с принципом SMART (не менее 5 параметров).

Предложить 2 альтернативных способа решения задачи с обоснованием выбора оптимального.

Перечислить 3 возможных ограничения (ресурсных, временных, нормативных) и предложить способы их учета.

Темы докладов:

Принцип SMART в постановке задач менеджера в туризме и гостеприимстве: практика применения.

Метод «дерева целей» в управлении туристским предприятием.

Правовые аспекты постановки управленческих задач в туристской деятельности.

**Тема 2.2. Определение круга задач и связей между ними в профессиональной деятельности (УК-2.2)**

Вопросы для опроса:

Что такое структурирование профессиональных задач, и какие методы для этого используются?

В чем сущность метода декомпозиции задач (WBS – Work Breakdown Structure)?

Что такое диаграмма Ганта, и как она применяется для планирования задач?

Как выявляются логические и временные связи между задачами?

Что такое матрица ответственности, и для каких целей она используется?

Как определить приоритетность задач при наличии нескольких взаимосвязанных задач?

Каковы типичные ошибки при определении связей между задачами и как их избежать?

#### Типовое ситуационное задание

Турагентство планирует запуск нового туристического направления (туры в Карелию). Команда проекта включает: менеджера по продукту, маркетолога, специалиста по бронированию, бухгалтера. Задачи: исследование спроса, заключение договоров с поставщиками, разработка маршрута, калькуляция себестоимости, установление цены, разработка рекламных материалов, запуск рекламы, обучение персонала, старт продаж.

Задание:

Разработать иерархическую структуру работ (WBS) для проекта (не менее 3 уровней).

Построить диаграмму Ганта (указать сроки и взаимосвязи задач).

Составить матрицу ответственности (кто за что отвечает).

Определить критический путь проекта.

#### Темы докладов

Декомпозиция задач и иерархическая структура работ (WBS) в управлении туристскими проектами.

Диаграмма Ганта как инструмент планирования в деятельности турагентства.

Матрица ответственности: распределение ролей в команде туристского проекта.

**Тема 2.3. Информационно-аналитические инструменты менеджера: поиск, анализ и использование информации (ОПК-2.1)**

Вопросы для опроса:

Какие источники научной и нормативно-правовой информации используются в сфере туризма и гостеприимства?

Как осуществляется поиск информации в электронно-библиотечных системах («Лань», «ЗНАНИУМ», «Юрайт», «IPR SMART»)?

Каковы правила работы с базами данных («КонсультантПлюс», «Гарант», официальные интернет-порталы правовой информации)?

Какие критерии достоверности и актуальности источников информации вы знаете?

Как правильно оформлять ссылки и цитирование в соответствии с ГОСТ?

Какие современные информационно-аналитические системы используются в туризме?

Как использовать результаты анализа информации для обоснования управленческих решений?

#### Типовое ситуационное задание

Руководство турагентства поручило менеджеру проанализировать возможность открытия нового направления – туры в Мурманск для наблюдения за северным сиянием. Необходимо собрать и проанализировать информацию о спросе, конкурентах, законодательных требованиях.

Задание:

Составить план поиска информации (указать не менее 3 источников для каждого блока: нормативно-правовая база, статистика туристических потоков, анализ конкурентов, отзывы туристов).

Провести анализ 2 источников по критериям достоверности и актуальности.

Оформить список использованных источников в соответствии с ГОСТ.

Сформулировать 3 ключевых вывода на основе проведенного анализа для обоснования управленческого решения.

#### Темы докладов:

Современные информационно-аналитические системы в сфере туризма и гостеприимства.

Критерии оценки достоверности и актуальности информации в интернет-источниках.

Правила оформления библиографических ссылок в студенческих работах по направлению «Туризм и гостеприимство».

## **Тема 2.4. Профессиональная этика и корпоративная культура в туризме и гостеприимстве (УК-3.1)**

### Вопросы для опроса:

Что такое профессиональная этика менеджера в туризме и гостеприимстве, и каковы ее основные принципы?

Какие положения включает Кодекс этики туристской индустрии?

Что понимается под культурой обслуживания клиентов?

Что такое корпоративная культура, и каковы ее основные элементы в туристских и гостиничных предприятиях?

Каковы основные правила делового этикета в сфере туризма?

Как разрешать конфликтные ситуации с клиентами в профессиональной деятельности?

В чем заключается профессиональная ответственность менеджера в туризме и гостеприимстве?

### Типовое ситуационное задание

В турагентство обратился клиент, который приобрел тур, но за день до вылета заболел и не может совершить поездку. Клиент требует полного возврата денег, хотя согласно договору, при отказе менее чем за 3 дня до вылета, возвращается только 50% стоимости тура. Клиент эмоционален, обвиняет менеджера в некомпетентности.

Задание:

Определить принципы профессиональной этики, которые должен соблюдать менеджер в данной ситуации.

Разработать алгоритм разрешения конфликтной ситуации (не менее 4 шагов).

Составить диалог менеджера с клиентом (5-7 реплик) с соблюдением делового этикета.

Предложить возможный вариант компромисса (дополнительные услуги, скидка на следующий тур и т.п.).

#### Темы докладов

Кодекс этики туристской индустрии: содержание и практическое применение.

Корпоративная культура ведущих гостиничных сетей (Marriott, Hilton, Four Seasons): сравнительный анализ.

Деловой этикет и разрешение конфликтов в работе менеджера по туризму.

#### Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО/Т	Д	РЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	5	10	15
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-1. / Т-1.4.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	5	10	15
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
Р-2. / Т-2.4.	5			
<b>100</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

УО – устный опрос;

Т – тестирование;

Д – доклад;

РЗ – решение задач;

КТ – контрольная точка по разделу.

#### *Критерии оценки устного опроса.*

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

*Критерии оценки решения ситуационного задания.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая

составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

*Критерии оценки докладов.*

Оценка «10-8 баллов» ставится, если обучающийся 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; работа оформлена правильно.

Оценка «7-6 баллов» ставится, 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.

Оценка «5-3 балла» ставится, 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.

Оценка «2-1 балла» ставится, 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.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	х	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

*Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 5 баллов.

*Типовые тестовые задания по разделу 1*

1. Совокупность гостиниц, ресторанов, транспортных предприятий, туроператоров и турагентов, обеспечивающих удовлетворение потребностей путешествующих, называется...

- а) туристской инфраструктурой;
- б) индустрией туризма и гостеприимства;
- в) рекреационной системой;
- г) туристским продуктом.

2. Предприятие, которое формирует туристский продукт на основе заключения договоров с поставщиками услуг и несет ответственность перед туристом за качество, называется...

- а) турагент;
- б) туроператор;
- в) экскурсионное бюро;
- г) гостиничное предприятие.

3. Какой вид туризма предполагает путешествие граждан РФ в пределах территории РФ?

- а) выездной туризм;
- б) въездной туризм;
- в) внутренний туризм;
- г) транзитный туризм.

4. Специалист, который занимается организацией и проведением деловых мероприятий (конференций, форумов, корпоративов), называется...

- а) event-менеджер;
- б) менеджер по туризму;
- в) специалист по бронированию;
- г) гид-переводчик.

5. Принцип постановки задач SMART требует, чтобы цель была...

- а) конкретной, измеримой, достижимой, релевантной, ограниченной во времени;
- б) стратегической, маркетинговой, адаптивной, реальной, трудоемкой;
- в) сложной, мотивирующей, активной, результативной, точной;

г) системной, масштабной, амбициозной, результативной, точной.

6. Матрица Эйзенхауэра предназначена для...

а) анализа конкурентов;

б) приоритизации задач по критериям срочности и важности;

в) оценки финансовых результатов;

г) планирования карьерного роста.

7. Горизонтальный карьерный рост в сфере туризма означает...

а) повышение должности и расширение ответственности;

б) освоение смежных профессий и расширение компетенций;

в) переход в другую компанию;

г) полную смену профессии.

8. Какой метод управления временем предполагает работу интервалами по 25 минут с последующими короткими перерывами?

а) матрица Эйзенхауэра;

б) метод Помодоро (Pomodoro);

в) ABC-анализ;

г) правило Парето.

9. К профессионально важным качествам менеджера в сфере туризма НЕ относится...

а) стрессоустойчивость;

б) коммуникабельность;

в) замкнутость и необщительность;

г) клиентоориентированность.

10. Что из перечисленного относится к предприятиям сферы гостеприимства?

а) авиакомпания;

б) гостиницы и отели;

в) музеи;

г) страховые компании.

Задание 11. Установите соответствие между основными функциями менеджера в туризме и гостеприимстве и их содержанием.

<b>Функция менеджера</b>	<b>Содержание</b>
1. Планирование	А. Контроль качества обслуживания и решение конфликтных ситуаций
2. Организация	Б. Постановка целей и разработка стратегий развития
3. Мотивация	В. Распределение задач, создание организационной структуры
4. Контроль	Г. Стимулирование сотрудников к эффективной работе
5. Координация	Д. Обеспечение согласованной работы всех подразделений

Задание 12. Установите соответствие между профессиональной компетенцией и её проявлением в работе менеджера туризма и гостеприимства.

<b>Компетенция</b>	<b>Проявление в работе</b>
1. Клиентоориентированность	А. Умение быстро принимать решения в нестандартных ситуациях
2. Коммуникативная компетенция	Б. Способность понимать и предвосхищать потребности гостей
3. Аналитическое мышление	В. Эффективное взаимодействие с гостями, партнёрами и коллегами
4. Стрессоустойчивость	Г. Анализ показателей работы отеля и разработка рекомендаций
5. Кросс-культурная компетенция	Д. Умение работать с гостями из разных стран и культур

Задание 13. Расположите этапы профессионального становления менеджера в туризме и гостеприимстве в правильной последовательности:

1. Непрерывное профессиональное развитие и повышение квалификации
2. Получение профильного высшего образования
3. Адаптация на первой должности (стажировка / младшая позиция)
4. Освоение первой руководящей должности
5. Выбор специализации (гостиницы, туроператор, event-менеджмент и др.)

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 14. Расположите по порядку основные этапы трудового дня менеджера службы приёма и размещения

1. Проведение утреннего брифинга с персоналом смены
2. Анализ отчёта по загрузке и выездным гостям за прошедшие сутки
3. Работа с жалобами и особыми пожеланиями гостей
4. Проверка готовности номерного фонда к заселению

5. Подготовка отчёта для руководства в конце рабочего дня

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

*Типовые тестовые задания по разделу 2*

1. К нормативно-правовым документам, регулирующим туристскую деятельность в РФ, относится...

- а) Гражданский кодекс РФ;
- б) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- в) Устав туристской организации;
- г) Кодекс этики турагента.

2. Что из перечисленного относится к информационно-аналитическим системам, используемым в туризме?

- а) Travelline;
- б) Microsoft Word;
- в) Adobe Photoshop;
- г) WhatsApp.

3. Ключевой принцип неформальных коммуникаций в профессиональной среде – это...

- а) строгое соблюдение субординации;
- б) свободный обмен информацией без привязки к должностной иерархии;
- в) только письменное закрепление информации;
- г) обязательное согласование с руководством.

4. Что из перечисленного является примером формулировки задачи по SMART?

- а) «Увеличить продажи туров в Турцию»;
- б) «Увеличить продажи туров в Турцию на 20% к 1 июня 2026 года за счет расширения рекламы в соцсетях»;
- в) «Сделать продажи туров лучше»;
- г) «Продавать туры как можно больше».

5. Какой метод тайм-менеджмента предполагает распределение задач на группы А (важные и срочные), В (важные, но не срочные), С (менее важные)?

- а) матрица Эйзенхауэра;
- б) ABC-анализ;
- в) метод Помодоро;
- г) правило Парето.

6. При разрешении конфликтов с клиентом (согласно профессиональной этике) менеджер должен в первую очередь...

- а) доказать свою правоту;
- б) выслушать клиента и предложить решение;
- в) переложить ответственность на другого сотрудника;
- г) прекратить разговор.

7. Эмпатия в профессиональной деятельности менеджера – это...

- а) способность навязывать свою точку зрения;
- б) способность понимать эмоциональное состояние другого человека;
- в) умение быстро принимать решения;
- г) навык работы с компьютерными программами.

8. Что из перечисленного является потенциальным «хронофагом» в работе менеджера?

- а) четкое планирование дня;
- б) бесцельное листание социальных сетей;
- в) делегирование полномочий;
- г) ведение ежедневника.

9. Документ, который отражает профессиональные требования к квалификации и компетенциям специалиста, называется...

- а) должностная инструкция;
- б) профессиональный стандарт;
- в) трудовой договор;
- г) устав организации.

10. При завершении конфликтного разговора с клиентом рекомендуется...

- а) резко завершить разговор;
- б) подвести итог договоренностей и поблагодарить клиента за обращение;
- в) предложить клиенту написать жалобу в книгу отзывов;

г) переключить разговор на другого сотрудника.

Задание 11. Установите соответствие между должностью и уровнем управления в гостиничном и туристском бизнесе.

Должность	Уровень управления
1. Генеральный директор гостиницы	А. Линейный уровень
2. Менеджер службы приёма и размещения	Б. Средний уровень
3. Директор по развитию сети	В. Топ-уровень
4. Горничная / администратор	Г. Операционный (исполнительский) уровень
5. Руководитель отдела продаж	Д. Средний уровень

Задание 12. Установите соответствие между сферой деятельности и наиболее востребованными профессиями.

Сфера деятельности	Профессии
1. Гостиничный бизнес	А. Туроператор, продукт-менеджер, специалист по въездному туризму
2. Туроператорская деятельность	Б. Event-менеджер, специалист MICE-туризма
3. Деловой и событийный туризм	В. Front Office Manager, Revenue Manager, Guest Relations Manager
4. Рекреационный и курортный туризм	Г. Менеджер по работе с турбазами и глэмпингами
5. Цифровой туризм и онлайн-бронирование	Д. Специалист по OTA, контент-менеджер, SMM-менеджер

Задание 13. Расположите этапы построения успешной карьеры в индустрии туризма и гостеприимства в правильной последовательности:

1. Получение первого значимого карьерного роста
2. Постоянное самообучение и развитие soft skills.
3. Поиск первой работы / стажировки в отрасли
4. Формирование профессионального бренда и networking.
5. Определение долгосрочных карьерных целей

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 14. Расположите этапы подготовки к собеседованию на позицию менеджера в сфере гостеприимства в правильной последовательности:

1. Подготовка вопросов к работодателю
2. Изучение информации об отеле/компании
3. Репетиция ответов на типичные вопросы

4. Составление резюме и сопроводительного письма
5. Анализ вакансии и требований работодателя

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

### 6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине «Введение в профессию» (экзамен) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с заданиями, чистые маркированные листы бумаги для записей решения ситуационных заданий, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

### 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания

*Пример типовых экзаменационных заданий*

**Задание 1.** Охарактеризуйте структуру индустрии туризма и гостеприимства. Какие основные субъекты входят в ее состав, и как они взаимодействуют между собой?

**Задание 2.** Выберите один правильный вариант ответа

1. Совокупность гостиниц, ресторанов, транспортных предприятий, туроператоров и турагентов, обеспечивающих удовлетворение потребностей путешествующих, называется...

- а) туристской инфраструктурой;
- б) индустрией туризма и гостеприимства;
- в) рекреационной системой;
- г) туристским продуктом.

2. Предприятие, которое формирует туристский продукт на основе заключения договоров с поставщиками услуг и несет ответственность перед туристом за качество, называется...

- а) турагент;
- б) туроператор;
- в) экскурсионное бюро;
- г) гостиничное предприятие.

3. Какой вид туризма предполагает путешествие граждан РФ в пределах территории РФ?

- а) выездной туризм;
- б) въездной туризм;
- в) внутренний туризм;
- г) транзитный туризм.

4. Что из перечисленного является примером формулировки задачи по SMART?

- а) «Увеличить продажи туров в Турцию»;
- б) «Увеличить продажи туров в Турцию на 20% к 1 июня 2026 года за счет расширения рекламы в соцсетях»;
- в) «Сделать продажи туров лучше»;
- г) «Продавать туры как можно больше».

5. Что из перечисленного относится к информационно-аналитическим системам, используемым в туризме?

- а) Travelline;
- б) Microsoft Word;
- в) Adobe Photoshop;
- г) WhatsApp.

**Задание 3.** Студент первого курса направления подготовки «Менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе» должен выполнить следующие задачи в течение недели (7 дней):

№	Задача	Трудоемкость, часы	Срок сдачи
1	Подготовить доклад по дисциплине «Введение в профессию»	8	Через 7 дней
2	Подготовиться к семинару по иностранному языку	4	Через 3 дня
3	Выполнить задание по математике	3	Через 5 дней
4	Посетить лекции (4 лекции по 1,5 часа)	6	Распределено по дням
5	Участвовать в работе студенческого научного кружка	2	Через 2 дня
6	Подготовиться к зачету по истории	6	Через 7 дней
7	Выполнить тренировочные задания по самоподготовке	4	Через 6 дней

Режим учебной нагрузки: в будние дни (пн–пт) – максимум 6 часов занятий в день (включая лекции), в выходные (сб–вс) – максимум 8 часов в день. Студент планирует отдыхать в воскресенье после обеда (4 часа).

**Задание:**

Используя матрицу Эйзенхауэра, распределите все задачи по квадрантам (срочные/ важные, несрочные/ важные, срочные/ неважные, несрочные/ неважные).

Составьте недельный план-график выполнения задач (пон–вс), указав задачи по часам.

Определите 3 потенциальных «хронофага» и предложите способы их устранения.

Рассчитайте резерв времени (часы) на случай незапланированных задач.

Сделайте вывод об эффективности составленного расписания.

### 6.3. Критерии и шкала оценивания

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

### Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение задачи	50
Итого		100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

*Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом*

Оценка «30-25 баллов» 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 «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

#### *Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

#### *Критерии оценивания решения ситуационного задания*

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания;

понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации *по дисциплине* (при необходимости) обучающемуся разрешается использование калькулятора.

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины**

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

– предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию;

составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

– при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

– доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

Веткин, В. А. Технологии въездного и выездного туризма : учебное пособие / В. А. Веткин. – 2-е изд., стер. – Москва : КноРус, 2025. – 256 с. – (Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-14023-9. – Текст : электронный // BOOK.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/954878> (дата обращения: 24.04.2026).

Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет в сфере туризма и гостеприимства : учебное пособие / С. В. Дусенко, М. Е. Беломестнова ; М-во спорта РФ, Рос. ун-т спорта «ГЦОЛИФК». – Москва : РУС «ГЦОЛИФК», 2023. – 120 с. – ISBN 978-5-00000-000-0 (усл.). – Текст : электронный // Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту [сайт]. – URL: <http://lib.sportedu.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

Китаева, А. Г. Бизнес-коммуникации в туризме : учебное пособие для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм / А. Г. Китаева. – Донецк :

ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2025. – 103 с. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com/book/XXXXXX> (дата обращения: 24.04.2026).

## 8.2. Дополнительная литература

Родионов, М. А. Тайм-менеджмент : учебное пособие для студентов направлений подготовки 25.03.03 и 38.03.02 / М. А. Родионов. – Москва : ИД Академии Жуковского, 2022. – 56 с. – Текст : электронный // Электронная библиотека МГТУ ГА [сайт]. – URL: <http://storage.mstuca.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

Комарова, А. Н. Философские основания профессиональной этики : учебное пособие / А. Н. Комарова, С. А. Шигаева. – Санкт-Петербург : Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та, 2024. – 130 с. – ISBN 978-5-7310-6409-5.

Жигалова, В. Н. Тайм-менеджмент : учебное пособие / В. Н. Жигалова, А. В. Богомолова ; Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники. – 2-е изд., стер. – Томск : Изд-во ТУСУРа, 2024. – 123 с. – ISBN 978-5-6050218-1-0.

Нестеренко, В. Г. Межкультурная коммуникация в сфере туризма = Cross-cultural communication in Tourism : учебное пособие / В. Г. Нестеренко. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. – Текст : электронный // Библиотека МГТУ им. Н.Э. Баумана [сайт]. – URL: <https://library.bmstu.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

## 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Профессиональный стандарт «Специалист по въездному и выездному туризму» : утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 09.03.2022 № 118н. – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

Профессиональный стандарт «Специалист по туристским услугам» : утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.08.2014 № 539н (ред. от 12.12.2016). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491.

Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021 г. № 2439 : Постановление Правительства Российской Федерации. – Текст : электронный // Правительство Российской Федерации : официальный сайт. – Москва, 2026. – URL: <http://government.ru/docs/all/138661/> (дата обращения: 24.04.2026).

#### 8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»  
<https://cyberleninka.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

### **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.
2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска
4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).
5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».