



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: **МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**
блок Б1.Б.13, базовая дисциплина
направление подготовки 43.03.02 «Туризм»
Факультет «Туризм и гостеприимство»

Общая трудоемкость <i>(в академических часах / ЗЕ)</i>	108 часов / 3 ЗЕ		
в том числе по формам обучения:	очная	очно-заочная	заочная
аудиторных	52	36	12
из них:			
лекций	24	16	4
семинарских	28	20	8
в т.ч. интерактивных	16	10	-
самостоятельных	56	72	92
на контроль	-	-	4
Форма промежуточной аттестации			
Зачет	6 семестр	6 семестр	3 курс



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

Лист 2 из 35

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана МГИИТ на кафедре менеджмента и социально-экономических дисциплин факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы
к.э.н., доцент Зикирова Ш.С.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента и социально-экономических дисциплин
Протокол заседания от «30» августа 2016г. № 1
Заведующий кафедрой С.К.Тарчоков

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туризма и гостеприимства С.П. Анзорова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. Цель и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» является освоение компетенций, которыми должен обладать обучающийся, связанных со способностью организовать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности.

Задачами дисциплины являются:

- освоение принципов и методов современной системы менеджмента с учетом ее особенностей в туристской индустрии;
- освоение методов принятия оперативных управленческих решений в области туристской деятельности;
- освоение принципов распределения функций и организации работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;
- освоение методов разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме;
- освоение основ управления персоналом туристского предприятия.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» студент должен:

Знать:

- функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии;
- виды управленческих решений и методы их разработки;
- основы управления персоналом туристского предприятия.

Уметь:

- анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов);
- применять математические методы в профессиональной туристской деятельности при решении практических задач;
- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;
- аргументировано выделять факторы конкурентоспособности конкретного туристского продукта;
- анализировать особенности турагентской и туроператорской деятельности предприятий туризма;
- применять общие критерии при осуществлении оценки экономической эффективности и целесообразности формирования турпродукта.

Владеть:

- основами формирования социальных отношений в обществе;
- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- приемами изучения личности потребителя;
- методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя;
- профессиональной этикой и этикетом;
- навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей.

На базе уровней знания выпускник должен овладеть следующими компетенциями:



ОК – 4 – способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК – 3 – способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;

ПК – 4 – способностью организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» является базовой дисциплиной учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» является предшествующей для освоения дисциплин: «Маркетинг в туристской индустрии» и дисциплин вариативной части основной образовательной программы.

Содержательно дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» закладывает основы знаний и умений для успешного прохождения производственной практики.

4. Объем дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	по формам обучения		
	очно	очно-заочно	заочно
Аудиторные занятия (всего)	52	36	12
в том числе:			
- лекции	24	16	4
- семинарские занятия	28	20	8
- лабораторные			
Самостоятельная работа студентов - всего	56	72	92
Вид промежуточной аттестации – зачет	-	-	4
Общая трудоемкость (в часах)	108	108	108
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	3	3	3

5. Содержание учебной дисциплины

5.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№п/п	Наименование темы	Содержание темы
Раздел 1. «Концептуальные и методологические основы менеджмента в туристской индустрии»		
1.	Тема 1. Развитие системы менеджмента и ее особенности в туристской индустрии	Эволюция системы менеджмента Современные подходы к менеджменту. Системный, процессный, ситуационный подходы в менеджменте. Особенности управления в туристской индустрии



2.	Тема 2. Разработка и реализация управленческих решений	Виды управленческих решений. Методы разработки управленческих решений. Особенности разработки и реализации управленческих решений в туристской индустрии. Методы и стили управления в туристской индустрии Власть, влияние, лидерство в туристской индустрии
Раздел 2. «Функциональные области менеджмента в туристской индустрии»		
3.	Тема 3. Функции менеджмента в туристской индустрии	Планирование деятельности в туристской индустрии Организация деятельности в туристской индустрии Мотивация и стимулирование деятельности в туристской индустрии Контроль и координация деятельности в туристской индустрии
4.	Тема 4. Стратегия и производственные программы предприятий туристской индустрии	Стратегический анализ деятельности в туристской индустрии Миссия и цели предприятий туристской индустрии Стратегии, используемые предприятиями туристской индустрии Производственные программы предприятий туристской индустрии
5.	Тема 5. Управление персоналом на предприятиях туристской индустрии	Роль подсистемы управления персоналом в системе менеджмента предприятий туристской индустрии Основные функции управления персоналом предприятий туристской индустрии

5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	лекции	лабораторные и семинарские занятия	из них:		СРС	ВСЕГО по теме
				интерактивные занятия	КР, зачеты		
Раздел 1. «Концептуальные и методологические основы менеджмента в туристской индустрии»							
1.1	Развитие системы менеджмента и ее особенности в туристской индустрии	4	6			10	20
1.2	Разработка и реализация управленческих решений	4	6	4		10	20
Раздел 2. «Функциональные области менеджмента в туристской индустрии»							
2.1	Функции менеджмента в туристской индустрии	4	6	4		12	22
2.2	Стратегия и производственные программы предприятий туристской индустрии	6	4	4		12	22
2.3	Управление персоналом на предприятиях туристской индустрии	6	6	4		12	24
Общая трудоемкость (час)		24	28	16		56	108

Для очно-заочной формы обучения



№ п/п	Наименование разделов и тем	лекции	лабораторные и семинарские занятия	из них:		СРС	ВСЕГО по теме
				интерактивные занятия	КР, зачеты		
Раздел 1. «Концептуальные и методологические основы менеджмента в туристской индустрии»							
1.1	Развитие системы менеджмента и ее особенности в туристской индустрии	2	4			12	18
1.2	Разработка и реализация управленческих решений	2	4	2		16	22
Раздел 2. «Функциональные области менеджмента в туристской индустрии»							
2.1	Функции менеджмента в туристской индустрии	4	4	4		16	24
2.2	Стратегия и производственные программы предприятий туристской индустрии	4	4	2		16	24
2.3	Управление персоналом на предприятиях туристской индустрии	4	4	2		12	20
Общая трудоемкость (час)		16	20	10		72	108

Для заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	лекции	лабораторные и семинарские занятия	из них:		СРС	ВСЕГО по теме
				интерактивные занятия	КР, зачеты		
Раздел 1. «Концептуальные и методологические основы менеджмента в туристской индустрии»							
1.1	Развитие системы менеджмента и ее особенности в туристской индустрии	0,5				16	16,5
1.2	Разработка и реализация управленческих решений	0,5	2			16	18,5
Раздел 2. «Функциональные области менеджмента в туристской индустрии»							
2.1	Функции менеджмента в туристской индустрии	1	2			20	23
2.2	Стратегия и производственные программы предприятий туристской индустрии	1	2			20	23
2.3	Управление персоналом на предприятиях туристской индустрии	1	2			20	23
Зачет							4
Общая трудоемкость (час)		4	8			92	108

**6. Интерактивные занятия
 Для очной формы обучения**



Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Разработка и реализация управленческих решений	4	Дебаты	Работа в группах, презентация
Функции менеджмента в туристской индустрии	4	Мозговой штурм	Работа в группах, презентация
Стратегия и производственные программы предприятий туристской индустрии	4	Дебаты	Работа в группах, презентация
Управление персоналом на предприятиях туристской индустрии	4	Кейс-технология	Работа в группах, презентация
Всего	16		

Интерактивные занятия

Для очно-заочной формы обучения

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Разработка и реализация управленческих решений	2	Дебаты	Работа в группах, презентация
Функции менеджмента в туристской индустрии	2	Мозговой штурм	Работа в группах, презентация
Стратегия и производственные программы предприятий туристской индустрии	4	Дебаты	Работа в группах, презентация
Управление персоналом на предприятиях туристской индустрии	2	Кейс-технология	Работа в группах, презентация
Всего	10		

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

- Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины
- Материалы для подготовки обучающихся к практическим и семинарским занятиям
- Методические рекомендации по написанию рефератов
- Материалы для подготовки обучающихся к текущим контрольным срезам и тестированию
- Методические указания для выполнения контрольных работ студентами заочной формы обучения

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучения

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:



□ контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в федеральном государственном образовательном стандарте;

□ оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

□ обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

– **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 60-74 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 75-89 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 90-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

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

Формируемые компетенции	Знания, умения, навыки	Средства оценки
ОК – 4 – способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ОПК – 3 – способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; ПК – 4 – способностью организовать работу исполнителей, принимать	Знать: - функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; - виды управленческих решений и методы их разработки; - основы управления персоналом туристского предприятия. Уметь: - анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия	Этап 1. Формирование базы знаний: – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний:



<p>решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.</p>	<p>туристской индустрии и потребителей (клиентов);</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять математические методы в профессиональной туристской деятельности при решении практических задач; - применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения; - аргументировано выделять факторы конкурентоспособности конкретного туристского продукта; - анализировать особенности турагентской и туроператорской деятельности предприятий туризма; - применять общие критерии при осуществлении оценки экономической эффективности и целесообразности формирования турпродукта. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основами формирования социальных отношений в обществе; - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; - приемами изучения личности потребителя; - методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя; - профессиональной этикой и этикетом; - навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей. 	<ul style="list-style-type: none"> - практические и семинарские занятия; - ситуационные задачи; - самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. <p>Этап 3. Проверка усвоения материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; - анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; - тестирование текущих знаний; - контрольные срезовые задания; - итоговый контроль по дисциплине.
---	--	--

8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания



Описание показателей	
Этап 1: Формирование базы знаний	- посещение лекционных и практических занятий; - ведение конспекта лекций
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	- правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; - обоснованное решение ситуационных задач; - наличие правильно выполненной самостоятельной работы
Этап 3: Проверка усвоения материала	- степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; - успешность прохождения тестирования; - выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; - результаты зачета
Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	
Этап 1: Формирование базы знаний	- посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	- студент должен знать сущность и специфику дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» с правильностью не менее 60%; - может определить основные направления исследований в туризме, источники и виды информации с правильностью не менее 60%; - может анализировать и оценивать информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа с правильностью не менее 60%; - владеет способностью сбора и анализа информации с правильностью не менее 60%; - владеет способностью корректно формулировать задачи своей деятельности, устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем с правильностью не менее 60%
Этап 3: Проверка усвоения материала	- тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений
Описание шкал оценивания	
Оценивание результатов устных опросов на зачете	Ответ студента на зачете оценивается на: «зачтено» - если ответы на вопросы билета полные, изложены в логической последовательности, студент владеет профессиональной терминологией, ориентируется в нормативных документах, решение практических заданий к билету верное, выполнено без ошибок и последовательно; в ответах на вопросы билета имеется одна грубая



	ошибка и не более одной негрубой ошибки или грубые ошибки отсутствуют, но допущено две или более негрубых ошибок «не зачтено» - если не выполнены условия для получения оценки «зачтено».	
Оценивание результатов работы в группе на практических занятиях	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется каждому студенту в группе, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка «хорошо» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет незначительные нарушения; - оценка «удовлетворительно» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому студенту группы, если расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче. 	
Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии	<p>Шкала оценивания:</p> <p>«Отлично» - вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом.</p> <p>«Хорошо» - вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.</p> <p>«Удовлетворительно» - вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.</p> <p>«Неудовлетворительно» - ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.</p>	
Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов	<p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте.</p> <p>Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами.</p> <p>Шкала оценивания при тестировании:</p> <p>«отлично» - 90-100% правильных ответов;</p> <p>«хорошо» - 75-89% правильных ответов;</p> <p>«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов;</p> <p>«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p>	
Оценивание докладов, рефератов, эссе	1. Знание и понимание теоретического материала.	<ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.
	2. Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;



		<ul style="list-style-type: none"> - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме;
	3. Построение суждений	<ul style="list-style-type: none"> - ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
	4. Оформление работы	<ul style="list-style-type: none"> - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.
	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям 	

8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Решение тестовых заданий и контрольных срезов

Проводится два раза в течение семестра, с использованием информационных технологий или бумажных носителей.

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные правовые акты и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому студенту отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Для каждого студента 20 заданий определяются преподавателем путем случайной выборки из базы тестовых заданий. Оценка результатов тестирования производится компьютерной программой, результат выдается немедленно по окончании теста. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы.

При прохождении тестирования и выполнении контрольных срезов пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Решение ситуационных задач



Ситуационные задачи предназначены для проверки уровня навыков (владений) студента по разработке решений производственных задач, оформлению проектов управленческих решений, использования нормативно-правовой документации и др. При решении ситуационных задач разрешено пользоваться курсом лекций или учебниками. Студенту объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно. Длительность решения задачи – 90 минут.

Написание докладов, рефератов

Темы докладов, рефератов предлагаются для выбора обучающимся в начале семестра. Тематика рефератов не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы. Критерии оценки письменных работ, включая объем, структуру, содержание, оформление и др., также доводятся до сведения обучающихся до начала выполнения работы.

Доклад должен состоять из введения, основной части и заключения, общим объемом 2-3 печатных страницы, продолжительностью не более 5-7 минут. Презентация состоит из 5-10 слайдов.

При выборе темы реферата обучающийся составляет план, который включает введение, основную часть и заключение. При этом следует учитывать особенности изложения материала в рефератах репродуктивных (рефератах-конспектах и рефератах-резюме) и продуктивных (рефератах-обзорах и рефератах-докладах) и не допускать дословной переписки текстов из учебников. Реферирование предполагает интеллектуальный творческий процесс, включающий осмысление текста, аналитико-синтетическое преобразование информации и создание нового текста. В конце работы приводится список использованной литературы.

Деловая игра

В процессе наблюдения за участием обучающегося в ходе деловой игры и подготовке к ней, преподаватель оценивает активность студента, коммуникативные умения, теоретические знания и опыт деятельности. Общая оценка выставляется с учетом результативности студента на каждом этапе.

Первый этап: обсуждение поставленной задачи и предварительный обмен мнениями на добровольно-совещательной основе – 1 балл.

Второй этап: самостоятельная работа студентов в малых группах, составление аналитической справки (командная работа) в указанный срок – до 2 баллов.

Третий этап: полнота раскрытия темы задания и владение терминологией, ответы на дополнительные вопросы – до 3 баллов.

В итоге баллы суммируются, оценка «удовлетворительно» ставится студенту, набравшему 3 балла, «хорошо» - 4 балла, «отлично» - 5 и более баллов.

Индивидуальный контроль на практическом занятии

Каждому студенту выдается свой собственный, узко сформулированный вопрос. Для ответа на вопрос отводится 5-10 минут. Ответ должен быть четким и кратким, содержащим все основные характеристики описываемого понятия, категории.

Самостоятельная внеаудиторная работа студента

Самостоятельная работа предполагает изучение обучающимися программного учебного материала во внеаудиторное время. Оценивание знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе СРС, может включать:

- работу с учебной литературой по темам, которые были предметом обсуждения на лекциях;
- изучение литературы при подготовке к семинарским занятиям;



- реферирование библиографических источников по вопросам, которые требуют самостоятельного освоения;
- выполнение контрольных заданий вовремя или после изучения темы;
- устные или письменные ответы на предлагаемые вопросы для самопроверки;
- подготовку итогового комплексного задания и др.

Промежуточный контроль

Промежуточный контроль проводится по окончании семестра, в котором изучается дисциплина, в соответствии с рабочим учебным планом по направлению подготовки – в форме зачета.

Преподаватель на вводной лекции (первом занятии) знакомит обучающихся академической группы с программой учебной дисциплины, в том числе с технологической картой дисциплины, порядком определения количества ЗЕ, графиком, формами и процедурой прохождения текущего контроля, а также примерными вопросами для подготовки к промежуточному контролю.

Промежуточный контроль – это форма контроля теоретических знаний, полученных студентом в процессе изучения всей учебной дисциплины или ее части, и умения их применять в практической деятельности. Он должен учитывать выполнение студентом всех видов работ, предусмотренных программой дисциплины, в том числе самостоятельную работу, участие в семинарах, выполнение контрольных работ. Для повышения мотивации обучающихся к освоению образовательной программы путем более высокой дифференциации оценки их учебной работы применяется балльно-рейтинговая система.

Критерии оценки

Оценка за теоретические знания экзаменуемого выводится по оценкам за ответы на вопросы билета (дополнительные вопросы) и определяется:

Ответ студента на зачете оценивается на:

«зачтено» - если ответы на вопросы билета полные, изложены в логической последовательности, студент владеет профессиональной терминологией, ориентируется в нормативных документах, решение практических заданий к билету верное, выполнено без ошибок и последовательно; в ответах на вопросы билета имеется одна грубая ошибка и не более одной негрубой ошибки или грубые ошибки отсутствуют, но допущено две или более негрубых ошибок
«не зачтено» - если не выполнены условия для получения оценки “зачтено”.

8.4. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

8.4.1. Примерные вопросы для подготовки к зачету

1. Сущность и виды организаций.
2. Франчайзинг как форма управления в туриндустрии
3. Понятие менеджмента. Менеджмент и управление. Субъекты и объекты менеджмента в туриндустрии.
4. Основные методы принятия управленческих решений.
5. Линейная, функциональная, штабная и смешанные структуры управления предприятием туриндустрии.
6. Мотивация. Роль мотивации в управлении предприятием туриндустрии.
7. Типы организационных структур в туриндустрии: матричная, дивизиональная.
8. Методы управления и их использование в менеджменте в туристской индустрии.



9. Школа научного управления и использование идей этой школы в современной управленческой практике в туриндустрии.
10. Алгоритм принятия управленческого решения.
11. Классическая (административная) школа управления и использование идей этой школы в современной управленческой практике в туриндустрии.
12. Виды планов в туриндустрии.
13. Школа человеческих отношений, поведенческих наук и использование идей этой школы в современной управленческой практике в туриндустрии.
14. Контроль. Сущность и основные виды контроля на предприятиях туриндустрии.
15. Наука управления или количественный подход и использование этого подхода в современной управленческой практике в туриндустрии.
16. Функции менеджмента.
17. Процессный подход и использование этого подхода в современной управленческой практике в туриндустрии.
18. Лидерство: понятие, теории, значение для современного менеджмента в туристской индустрии.
19. Системный подход и использование этого подхода в современной управленческой практике в туриндустрии.
20. Прогнозирование и планирование как функции менеджмента в туриндустрии.
21. Ситуационный подход и использование этого подхода в современной управленческой практике в туриндустрии.
22. Классические и современные концепции лидерства.
23. Сущность менеджмента, менеджмент и управление, виды менеджмента, субъекты и объекты менеджмента в туриндустрии.
24. Лидерство: поведенческий подход. Матрица стилей руководства.
25. Коммуникационный процесс и виды коммуникаций.
26. Организация взаимодействия на предприятиях: делегирование полномочий, координация, централизация, децентрализация.
27. Структура организации: понятие, виды, особенности в туриндустрии.
28. Методы управления.
29. Делегирование полномочий: сущность и проблемы
30. Контроль как одна из основных функций менеджмента, и ее реализация на предприятиях туриндустрии.
31. Принципы менеджмента (классика и современность).
32. Планирование как одна из основных функций менеджмента, и ее реализация на предприятиях туриндустрии. Виды планов.
33. Понятие, виды управленческих решений, этапы и методы их разработки.
34. Организационная культура на предприятиях.
35. Функциональная структура управления.
36. Самоменеджмент: понятие, основные проблемы.
37. Линейно-функциональная структура предприятий.
38. Основные функции и методы менеджмента и их реализация на предприятиях туриндустрии.
39. Дивизиональные структуры управления предприятиями.
40. Конфликты в организациях. Виды и причины конфликтных ситуаций на предприятиях. Способы разрешения.
41. Матричная структура управления.
42. Понятие, виды управленческих решений, этапы и методы их разработки.
43. Стили руководства.
44. Функции управления.



45. Сущность и процесс стратегического планирования в туристической индустрии.
46. Внешняя и внутренняя среда организации, основные факторы.
47. Миссия предприятия туристической индустрии, стратегические цели, стратегии.
48. Внешняя среда: факторы прямого и косвенного значения. Особенности на предприятиях.
49. Современный менеджер в туристическом бизнесе. Роль самоменеджмента в формировании и развитии необходимых качеств.
50. Внутренняя среда предприятий.
51. Анализ внешней среды организации.
52. Управление человеческими ресурсами предприятия туристической индустрии: планирование потребности в трудовых ресурсах, набор и отбор персонала, мотивация
53. Анализ сильных и слабых сторон (SWOT – анализ) и его использование в бизнес-планировании.
54. Функции кадровой службы предприятий туристической индустрии.
55. Лидерство. Лидер и менеджер. Теории лидерства.
56. Коммуникация и координация как функции менеджмента в туристической индустрии.
57. Виды планов. Бизнес-план – назначение, структура и использование в туристическом бизнесе.
58. Стили руководства.
59. Функциональный и операционный менеджмент предприятий туристической индустрии.
60. Организационная культура: понятие, основные элементы, типология, функции.

8.4.2. Темы докладов

1. Характеристика основных типов менеджмента (стратегический, инвестиционный, финансовый, производственный, инновационный менеджмент, самоменеджмент).
2. Методы и функции управления.
3. Современные тенденции в менеджменте.
4. Рейтинг первой сотни ведущих менеджеров мира и двадцатки менеджеров РФ.
5. Менеджмент в организации туризма (отраслевой менеджмент).
6. Сравнение основных структур и обоснование выбора типа структуры для организации туристической отрасли.
7. Формирование и развитие менеджмента.
8. Основные модели менеджмента (понимание западной, евразийской, азиатской, японской и других моделей).
9. История российского менеджмента.
10. Основные школы менеджмента.
11. Количественный подход в управлении.
12. Современные тенденции в развитии теории управления.
13. Менеджмент и менталитет.
14. Виды и формы планирования. Структурная схема планирования.
15. Стратегическое планирование.
16. Оперативное планирование.
17. Организация менеджмента (организация управления).
18. Характеристика внутренней среды туристического предприятия.
19. Модели принятия управленческого решения.
20. Управленческое решение и риск.
21. Концепция управления человеческими ресурсами.
22. Стратегия управления человеческими ресурсами.
23. Подготовка кадров. Испытания, собеседования, обучение.
24. Оценка результатов деятельности.



25. Определение заработной платы и льгот.
26. Эффективность оценки результатов деятельности.
27. Управление человеческими ресурсами (административные, экономические, социологические, социально-психологические, психологические методы).
28. Роль информационных технологий в деятельности менеджера.

8.4.3. Пример материалов для подготовки обучающихся к текущим контрольным срезам и тестированию

Примерные контрольные тестовые задания

Контрольный срез №1

Вопрос 1. К основным принципам управления по А. Файоллю относятся...

Варианты ответов. Кол-во правильных ответов - 2

1. корпоративный дух
2. инициатива
3. жесткое руководство
4. предоставление полной свободы действий

Вопрос 2. Конечными целями менеджмента являются...

Варианты ответов. Кол-во правильных ответов - 2

1. обеспечение прибыльности фирмы
2. реализация целей, которые заявлены при создании организации
3. развитие технико-экономической базы фирмы
4. повышение квалификации и творческой активности работника

Вопрос 3. Разместите в хронологическом порядке основные подходы и школы управления:

Варианты ответов. Кол-во правильных ответов - 4

1. количественных методов
2. научного управления
3. человеческих отношений
4. ситуационный подход

Вопрос 4. К основным характеристикам функций управления в менеджменте относится...

Варианты ответов. Кол-во правильных ответов - 1

1. непредсказуемость результата выполнения работ при реализации функции
2. значительный объем работ в рамках одной функции
3. однородность содержания работ в рамках одной функции
4. обособленность функций друг от друга

Вопрос 5. В менеджменте под деятельностью в области контроля понимают...

Варианты ответов. Кол-во правильных ответов - 1

1. формулирование целей и миссии организации
2. процесс определения отклонений результатов от запланированных величин
3. разработка организационной структуры
4. формирование системы планов организации



Вопрос 6. Согласно теории менеджмента конечный этап процесса принятия решений включает...

Варианты ответов. Кол-во правильных ответов - 2

1. сбор информации
2. оценку эффективности
3. выбор альтернатив
4. контроль исполнения

Вопрос 7. Социальная эффективность управленческих решений выражается в достижении таких целей, как...

Варианты ответов. Кол-во правильных ответов - 2

1. рост общественного продукта
2. рост социальной защищенности населения
3. рост прибыли предприятия
4. снижение значимости влияния конкурентов

Вопрос 8. С точки зрения менеджмента базовые элементы в процессе коммуникаций в организации не включают...

Варианты ответов. Кол-во правильных ответов - 1

1. отправителей
2. каналы передачи информации
3. основных бизнес-партнёров
4. получателей

Вопрос 9. Согласно теориям лидерских качеств в менеджменте лидера характеризуют следующие качества ...

Варианты ответов. Кол-во правильных ответов - 2

1. мотивация избегания неудач
2. уверенность в себе, стремление к лидерству
3. активность, энергичность
4. агрессивность, самоуверенность

Вопрос 10. Какая обратная связь имеет большее значение с точки зрения повышения эффективности коммуникации?

Варианты ответов. Кол-во правильных ответов - 1

1. положительная
2. корреляционная
3. неопределенная
4. коммуникативная

Контрольный срез №2

1. Какими чертами характера должен обладать такой архетип управляющего как «администратор»?

- (А) Быть общительным и уметь вдохновлять людей на максимальную самоотдачу
- (В) Иметь аналитический склад ума
- + (С) Быть предельно объективным и полагаться на факты и логику
- (D) методичность в работе, прогнозирование будущего

2. Какие основные факторы участвуют в модели мотивации Виктора Врума?



- (А) Потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе
(В) Сложность и напряженность работы и уровень вознаграждения
+(С) Ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения
(D) гигиенические факторы, факторы, связанные с характером и существом работы

3. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители

- (А) Среднего уровня
(В) Низшего уровня
(С) Высшего, среднего и низшего уровня
+(D) высшего уровня

4. Укажите, что характерно для японской компании «Сони» в отношениях между руководителями и подчиненными?

- (А) По возможности желательно, чтобы человек всю свою жизнь остался на одном рабочем месте, где он приобретает определенный опыт, что соответственно повышает эффективность работы
+(В) Отсутствие дифференцированного отношения к людям
(С) Для успешной работы в компании важно, какое учебное заведение закончил сотрудник и с какими отметками
(D) при всех положительных качествах свободы дискуссии в большой компании она нарушает режим работы

5. Как следует отнестись к накоплению информации о проблеме?

- (А) Чем больше информация, тем лучше
+(В) Избыток информации также вреден, как и ее недостаток
(С) Получение максимума информации о проблеме – обязанность руководителя
(D) избыточный объем информации – залог успеха

6. Какая из человеческих потребностей является главной по теории мотивации Макклелланда?

- +(А) Успех
(В) Деньги
(С) Свобода
(D) безопасность

7. Основные функции управления

- (А) Планирование, контроль
+(В) Планирование, организация, мотивация, контроль
(С) Организация, мотивация
(D) организация, мотивация, контроль

8. В качестве примера многозвенной технологии (классификация Томпсона) может являться:

- +(А) Сборочная линия массового производства
(В) Банковское дело
(С) Страхование
(D) сетевой график



9. Пределом использования автоматизации является

- (A) Ограниченность наших знаний
- (B) Квалификационный уровень обслуживающего персонала
- + (C) Невозможность исключения непредвиденных ситуаций
- (D) несовершенство техники

10. Чем характеризуется компромисс при принятии решения?

- (A) Установление некоего среднего в результате спора двух сотрудников
- + (B) Уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другом
- (C) Принятием решения аудитивно, учитывающего мнения всех заинтересованных сторон
- (D) уменьшением выгоды

11. Что такое «Социотехническая система» организации с высокой технологией производства?

- (A) Всеобщая компьютеризация производства
- (B) Развитие социальной сферы
- (C) Профессиональный рост работников
- + (D) интегрирование персонала и технологии, делегирование ответственности за конечный результат

12. Целью планирования деятельности организации является

- (A) Обоснование затрат
- (B) Обоснование сроков
- + (C) Определение целей, сил и средств
- (D) обоснование численности работников

13. Основное отличие открытой системы от закрытой заключается в

- (A) Отсутствии упорядоченного взаимодействия между отдельными подсистемами
- (B) Наличии взаимодействия отдельных подсистем с внешним миром
- (C) Замкнутости элементов системы самих на себя
- + (D) наличии взаимодействия с внешней средой

14. Что относится к категории «внутреннего вознаграждения»?

- (A) Зарплата
- (B) Карьера
- + (C) Сама работа
- (D) признание окружения

15. Основным правилом при определении уровня зарплаты является:

- (A) Определенный законом минимальный уровень
- (B) Определенная штатным расписанием ставка
- (C) Уровень оплаты в фирмах конкурентах
- + (D) абсолютно точное и объективное определение характера вложенного труда и исследующая всесторонняя и беспристрастная его оценка

16. Основным в управлении по целям является выработка целей

- + (A) Сверху вниз по цепи инстанций



- (B) Снизу вверх
- (C) Снизу вверх и сверху вниз
- (D) по матричной схеме

17. Определите основные характеристики внешней среды для организации

- + (A) Все перечисленное
- (B) Взаимосвязанность факторов, сложность
- (C) Сложность и подвижность
- (D) взаимосвязанность и неопределенность

18. Для чего осуществляется делегирование своих полномочий другим руководителям?

- + (A) Для оптимального решения комплексной задачи
- (B) Для сохранения «группового» стиля работы
- (C) Для проверки квалификации рабочих
- (D) все перечисленное

19. Какой из перечисленных ниже методов распределения обязанностей в организации принят по функциональному признаку?

- (A) Созданы филиалы предприятия в пяти городах
- + (B) Созданы отделы по производству, маркетингу, кадрам, финансовым вопросам
- (C) Созданы цеха на предприятии по производству печенья, шоколадных конфет, карамели
- (D) созданы отделы на предприятии, равные по численности

20. Технология непрерывного производства обычно применяется при производстве такой продукции как

- (A) Выпуск легковых автомобилей
- (B) Производство военной авиатехники
- (C) Строительство судов уровня
- + (D) переработка нефти, выплавка чугуна

22. Какая обратная связь имеет большее значение с точки зрения повышения эффективности коммуникации?

- (A) Положительная
- (B) Корреляционная
- (C) Неопределенная
- + (D) отрицательная

23. Из чего состоит экономический механизм менеджмента?

- + (A) Все перечисленное
- (B) Внутрифирменное управление, управление производством
- (C) Управление персоналом, управление производством
- (D) внутрифирменное управление, управление персоналом

24. Планирование действий — это

- (A) Создание следующего звена меду постановкой цели и программой ее реализации
- (B) Уточнение ролей
- (C) Выявление обстоятельств, которые необходимо учитывать для достижения цели
- (D) оценка затрат времени для каждой операции



26. Поведение, ориентированное на контроль – это
+(A) Действия подчиненных направленные на то, что хочет увидеть руководство при проверке их деятельности
(B) Ориентирование на заниженные цели
(C) Использование того, что контролеры не знают досконально деятельность подчиненных им сотрудников
(D) ориентирование на завышенные цели
27. Что означает «принять решение»?
(A) Перебрать все возможные альтернативы
(B) Перебрать несколько альтернатив, дающих наиболее эффективные возможности решения проблемы
(C) Отдать распоряжение о выборе возможной альтернативы
+(D) отдать распоряжение к реализации конкретного плана
28. Какой из подходов не относится к известным школам в управлении?
(A) Научное управление
(B) Административное управление
+(C) Новая экономическая политика
(D) человеческие отношения
29. Линейная организация управления позволяет сформулировать управленческую структуру, которая является:
(A) Гибкой
(B) Саморегулируемой
+(C) Стабильной и прочной
(D) все перечисленное
30. Почему именно США стали родиной современного управления?
(A) Отсутствие проблем с происхождением, национальностью
(B) Поддержка идеи образования для всех, огромный рынок рабочей силы
(C) Образование монополий
+(D) все перечисленное
31. Ключевым фактором в любой модели управления являются:
+(A) Люди
(B) Средства производства
(C) Финансы
(D) структура управления
32. На что в первую очередь должна опираться система контроля качества на современном предприятии?
(A) На четко определенные нормы и допущения для конкретных процессов
(B) На оценку качества продукции рабочими в ходе производственного процесса
(C) На жесткий аппарат контроля на выходе продукции
(D) на проверку готовой продукции
33. Целью классической школы управления было создание
(A) Методов нормирования труда



- + (В) Универсального принципа управления
- (С) Условий трудовой деятельности работников
- (D) методов стимулирования производительности труда

34. В чем основное отличие предварительного, текущего и заключительного контроля?

- (A) В объеме
- + (B) Во времени осуществления
- (С) В методах
- (D) в объеме и методах

35. Внешняя среда прямого воздействия на организацию – это:

- (A) Акционеры, конкуренты, поставщики
- (B) Потребители, торговые предприятия, местные органы
- + (C) Все перечисленное
- (D) правительственные органы, местные органы

36. Процесс делегирования полномочий включает в себя передачу полномочий от старшего руководителя нижестоящим руководителям на выполнение специальных заданий. Какая ситуация свойственна этому процессу?

- (A) Передаются полномочия и ответственность нижестоящему руководителю
- (B) Передается ответственность нижестоящему руководителю
- + (C) Передаются полномочия нижестоящему руководителю, а всю ответственность продолжает нести старший руководитель
- (D) назначается новый, равный по рангу руководитель и ему передается вся ответственность

37. Что должно содержаться в документе «Распределение обязанностей»?

- (A) Название должности и отдела, в котором имеется эта должность
- (B) Все перечисленное
- (C) Описание выполняемых функций, обязанностей и прав
- (D) взаимоотношения с руководством, коллегами и подчиненными

38. «Отцом научного управления» часто называют:

- (A) А. Файоля – он опубликовал книгу «Общее и промышленное управление», где сформулированы принципы управления, в том числе разделение труда и единство командования
- (B) Фрэнк и Лилиан Гильбертов – они выделили семнадцать основных микродвижений рабочих, назвав их терблигами; а также они разработали метод анализа микродвижений, в основу которого была положена кинограмма движений рабочего
- + (C) Ф. Тейлора – он пытался обосновать дневную норму рабочего методами хронометража и изучения его трудовых движений
- (D) Г. Ганта – он создал график, который позволял планировать, распределять и проверять работу. Этот график явился предшественником системы сетевого планирования ПЕРТ, в которой сейчас используют ЭВМ. Он же знаменит своей системой материального стимулирования за выполненное задание

39. Почему методы прямого принуждения и страха наказания постепенно вытесняются методами социального принуждения?

- (A) Стало невыгодно держать большой штат сотрудников
- (B) Трудно подготовить менеджера, способного эффективно их использовать



(C) Рабочее движение добилось определенной защищенности рабочих от прямого принуждения

+ (D) механизм принуждения перестал обеспечивать развитие производства

40. Каково оптимальное число подчиненных?

(A) Чем больше подчиненных, тем легче работать

(B) 15-30 человек

+ (C) 7-12 человек

(D) 3-5 человек

41. От какого фактора не зависит тип производственной системы?

(A) От рынка

(B) От стратегии маркетинга

(C) От вида продукции

+ (D) от региональных программ обеспечения занятости

42. Самый трудный и дорогостоящий элемент контроля – это

(A) Выбор стандартов

(B) Выбор подходящей единицы измерения

(C) Выбор критериев

+ (D) измерение результатов

43. Какой из неформальных методов прогнозирования позволяет получать наиболее ценную информацию?

(A) Наглядная информация

+ (B) Промышленный шпионаж

(C) Письменная информация

(D) информация в глобальных сетях

44. Технология мелкосерийного или единичного производства обычно применяется в таких компаниях как

(A) «Макдональдс»

(B) «Форд»

(C) «Шелл»

+ (D) «Боинг»

45. Организация — это

(A) Группа людей, объединенная общей целью

(B) Группа людей, владеющая средствами производства

(C) Группа людей, деятельность которых координируется

+ (D) группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели

46. Является ли управление производительным трудом?

(A) Да, т. к. управление создает новую стоимость

(B) Нет, это всего лишь надзор и контроль

(C) Нет, это всего лишь результат противоречия между наемным трудом и собственником средств производства



+ (D) да, поскольку этот вид деятельности неизбежен при высоком уровне специализации производства и призван обеспечить целостность трудового механизма

47. Система контроля в организации обычно состоит из

- + (A) Предварительного, текущего и заключительного
- (B) Текущего и заключительного
- (C) Предварительного и заключительного
- (D) только из текущего контроля

48. Цели, которые могут быть использованы в качестве стандартов для контроля отличает следующее:

- (A) Высокий моральный уровень
- + (B) Временные рамки, конкретный критерий
- (C) Использование косвенных проявлений
- (D) временные рамки

49. Менеджмент в основном занимается системами

- + (A) Открытыми
- (B) Закрытыми
- (C) Закрытыми и подсистемами закрытого типа
- (D) закрытыми и подсистемами открытого типа

50. Какому типу отношений соответствует взаимоотношения мастера и начальника цеха?

- (A) Функциональные отношения
- (B) Материальные отношения
- + (C) Линейные отношения
- (D) отношения управленческого аппарата

8.4.4. Темы контрольных работ

1. Понятие и сущность менеджмента в туристской индустрии
2. Особенности туризма как объекта управления
3. Рыночная модель социально-экономической системы туризма
4. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия туристской сферы
5. Функциональная структура туристского предприятия
6. Понятие и виды организационных структур управления туристским предприятием
7. Система коммуникаций в туристском предприятии
8. Туристская мотивация
9. Содержательные и процессуальные теории мотивации
10. Мотивация труда на предприятиях сервиса и туризма
11. Контроль как функция менеджмента в туристской индустрии
12. Управление конфликтами в сфере туризма
13. Управление стрессами в рамках туристского предприятия
14. Управленческое решение, его особенности. Классификация управленческих решений
15. Процесс и методы принятия управленческого решения
16. Инновационная деятельность в сфере туризма
17. Стили и методы управления персоналом туристского предприятия
18. Этика делового общения
19. Международные туристские организации



20. Управление личной продажей туристского продукта
21. Имидж туристской организации
22. Повышение конкурентоспособности туристской фирмы
23. Повышение мотивации персонала гостиницы
24. Повышение мотивации персонала туристской фирмы
25. Проведение рекламной кампании туристской фирмы
26. Проведение рекламной кампании гостиницы
27. Реализация нового туристского продукта
28. Разрешение межгруппового конфликта в гостинице
29. Разрешение внутригруппового конфликта в туристской фирме
30. Улучшение обслуживания клиентов туристской фирмы

9. Перечень нормативно-правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

9.1. Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2014. – 448 с.
4. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобреев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобреев, под ред. Е.И. Богданова. – М.: Инфра-М, 2014. – 152 с. – (высшее образование: Бакалавриат).
5. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джог Р. Уокер; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. – 4-е изд. – М.: Юнити -Дана, 2013. – 735 с.

9.2. Дополнительная литература:

1. Белова В. П. Менеджмент и маркетинг в туризме. Учебное пособие в 2 частях. – М.: МГИИТ, 2013. – 149 с.
2. Черевичко Т.В., Экономика туризма [текст]: учеб. пособие для вузов / Т.В. Черевичко. – М. : ИТК Дашков и К., 2012.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

10.1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины

Продуктивность освоения дисциплины во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение студентами следующих этапов:

- определение цели самостоятельной работы;
- конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи;
- самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи;
- выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения);
- планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи;
- реализация программы выполнения самостоятельной работы.

Все типы заданий содержат установку на приобретение и закрепление определенного



объема знаний, а также на формирование в рамках этих знаний некоторых навыков мыслительных операций - умения оценивать, анализировать, сравнивать, комментировать и т.д. Некоторые задания требуют пояснения:

- Прокомментировать высказывание - объяснить, какая идея заключена в отрывке, о какой позиции ее автора она свидетельствует.
- Сравнить - выявить сходство и различие позиций по определенным признакам.
- Обосновать один из нескольких предложенных вариантов ответа - привести аргументы в пользу правильности выбранного варианта ответа и указать, в чем ошибочность других вариантов.
- Аргументировать (обосновать, доказать, объяснить) ответ - значит: а) оправдать (опровергнуть) некоторую точку зрения; б) обосновать свою точку зрения, опираясь на теоретические или практические обобщения, данные и т.д.
- Провести анализ - разложить изучаемые явления на составные части, сопоставить их с целью выявления в них существенного, необходимого и определяющего.
- Тезисно изложить идею, концепцию, теорию - используя материал учебных пособий и другой литературы, кратко, но не в ущерб содержанию сформулировать основные положения учения.
- Дать характеристику, охарактеризовать явления - значит назвать существенные, необходимые признаки какого-либо явления (положения какой-либо теории) и выявить особенности.
- Изобразить схематически - значит раскрыть содержание ответа в виде таблицы, рисунка, диаграммы и других графических форм.

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой и интернет-источниками ко всем видам занятий: семинарским, практическим, при подготовке к зачетам, тестированию, участию в научных конференциях.

Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий.

Существует несколько методов работы с литературой. Один из них - самый известный - метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод - метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.

Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника.



Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника или *составления конспекта лекции* нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Изучение дисциплины с целью глубокого постижения материала целесообразно выполнять в два этапа. Первый этап предполагает изучение конспекта лекций либо в день лекции, либо на следующий день. Основное внимание следует уделить пониманию проблем материала лекций и дополнению конспекта лекций.

Второй этап предполагает глубокое изучение материала с использованием обязательной и дополнительной литературы. Изучение материала должно сопровождаться изображением всех рассматриваемых рисунков и предлагаемых схем самостоятельно на отдельном листе бумаги. Такой подход делает более эффективным процесс запоминания и стимулирует аналитическое восприятие учебного материала.

Подготовка к практическому, семинарскому занятию включает 2 этапа:

1-й – организационный;

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. Студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссий вырабатываются умения и



навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

10.2. Материалы для подготовки обучающихся к практическим, семинарским занятиям

Подготовка к семинарским занятиям

Семинар 1. Менеджмент в рыночной экономике: появление, эволюция, основные школы, применение теории в практике управления

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме коллоквиума

Краткое содержание (цель) занятия:

Рассматриваются и обсуждаются основные вопросы темы

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джог Р. Уокер; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. – 4-е изд. – М.: Юнити -Дана, 2013. – 735 с.

Дополнительная литература

4. Белова В. П. Менеджмент и маркетинг в туризме. Учебное пособие в 2 частях. – М.: МГИИТ, 2013. – 149 с.

Семинар 2. Современные методы и основные типы менеджмента. Зарубежный опыт и особенности управления в России.

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме коллоквиума

Краткое содержание (цель) занятия:

Рассмотрение основных вопросов темы, формирование собственной позиции по определенному кругу вопросов и проблем управления.

Форма контроля: опрос.

При рассмотрении теории Мак Грегора сторонники теорий X и Y, а также те, кто не разделяет в полной мере ни одну из позиций, объединяются в три группы. Каждая из групп выбирает руководителя, который организует работу группы. После обсуждения положений теории и позиций в группах проводится общее обсуждение положений теории. При этом представители от каждой группы обосновывают и отстаивают в ходе дискуссии свои позиции.

Каждая группа формулирует и обосновывает свое отношение к применению различных методов управления.

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2014. – 448 с.

Дополнительная литература

4. Периодические издания по тематике туристической индустрии.



Семинар 3. Организация: понятие, типы, основные подходы к управлению, основные и связующие функции менеджмента.

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме коллоквиума

Краткое содержание (цель) занятия:

Рассматриваются и обсуждаются основные вопросы темы

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Ифра-М, 2014. – 448 с.

Дополнительная литература

4. Белова В. П. Менеджмент и маркетинг в туризме. Учебное пособие в 2 частях. – М.: МГИИТ, 2013. – 149 с.

Семинар 4. Внешняя и внутренняя среда организации, основные факторы, особенности в туристической индустрии

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме ролевой игры

Краткое содержание (цель) занятия:

Ролевая игра.

Команды из нескольких студентов (5-7 человек) анализируют влияние на деятельность реальной или гипотетической фирмы основных факторов макро – и микросреды, определяют характер организации по взаимодействию с внешней средой (механистический или органический).

Форма контроля: каждый член команды рассказывает об одном из факторов макросреды и одном из факторов микросреды. Оценка двойная: за совместную работу всей команды и каждому участнику за его индивидуальную работу.

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Ифра-М, 2014. – 448 с.

Дополнительная литература

4. Белова В. П. Менеджмент и маркетинг в туризме. Учебное пособие в 2 частях. – М.: МГИИТ, 2013. – 149 с.

Семинар 5. Организационные структуры управления, организация взаимодействия

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме ролевой игры

Краткое содержание (цель) занятия:

Рассмотрение основных традиционных и новых типов организационных структур, особенностей их применения в турфирмах, гостиничных, ресторанных предприятиях.

Деловая игра. Построение матричной, дивизиональной и других структур управления в группах.



Форма контроля: каждый член команды представляет (называет основные функции) и обосновывает отношения подчиненности менеджера определенного структурного подразделения - кому и как (по функциональной или линейно-функциональной схеме) он подчиняется.

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2014. – 448 с.

Дополнительная литература

4. Белова В. П. Менеджмент и маркетинг в туризме. Учебное пособие в 2 частях. – М.: МГИИТ, 2013. – 149 с.

Семинар 6. Власть, полномочия, лидерство, стили управления

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме учебной дискуссии, анализа практических ситуаций

Краткое содержание (цель) занятия:

Рассмотрение основных положений темы на конкретных примерах

Тесты по теме и обсуждение их результатов.

Форма контроля: блиц-опрос, выступление.

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2014. – 448 с.

Дополнительная литература

4. Периодические издания по тематике туриндустрии.

Семинар 7. Формирование человеческого потенциала, теории мотивации, системы мотивации персонала в организациях туриндустрии.

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме коллоквиума и ролевой игры

Краткое содержание (цель) занятия:

Рассмотрение основных вопросов темы, практических примеров, статистических данных.

1). Рассмотрение и обсуждение особенностей, характеристик, механизмов воспроизводства человеческого и, в частности, профессионального потенциала.

2). Рассмотрение основных теоретических подходов к построению системы мотивации персонала и их применение в практической деятельности туристских предприятий.

3). Деловая игра.

Задание: команды из нескольких студентов (5-6 человек) разрабатывают проект (концепцию и основные положения) системы мотивации для гипотетического предприятия.

Форма контроля: каждый член команды излагает и обосновывает один из элементов системы мотивации, отвечает на вопросы преподавателя и аудитории (других команд) и получает оценку.

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:



1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2014. – 448 с.
Дополнительная литература
4. Периодические издания по тематике туристической индустрии.

Семинар 8. Стратегическое управление и планирование

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме коллоквиума и ролевой игры

Краткое содержание (цель) занятия:

- 1). Рассмотрение и обсуждение основных элементов и методов стратегического управления
- 2). Деловая игра.

Команда из нескольких студентов (4-5 человек) разрабатывает миссию для гипотетической фирмы, проводит SWOT-анализ, проводит анализ бизнес-портфеля с помощью Бостонской «матрицы рост/доля рынка», определяет основные стратегии роста.

Форма контроля: каждый участник команды докладывает итоги работы по одному из направлений SWOT-анализа, «матрицы рост/доля рынка», одной из возможных стратегий роста компании. Оценка двойная – по результатам командной и индивидуальной работы.

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2014. – 448 с.
Дополнительная литература
4. Белова В. П. Менеджмент и маркетинг в туризме. Учебное пособие в 2 частях. – М.: МГИИТ, 2013. – 149 с.

Семинар 9. Организационная культура

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме учебной дискуссии, анализа практических ситуаций.

Краткое содержание (цель) занятия:

Рассматриваются и анализируются основные элементы организационной культуры, типологии ОК, особенности ОК в России, в туристической индустрии, анализ практических примеров с позиции различных типологий ОК.

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2014. – 448 с.
Дополнительная литература
4. Периодические издания по тематике туристической индустрии.



Семинар 10. Человек в организации: вхождение, адаптация, конфликты.

Форма проведения семинара:

Семинар проводится в форме учебной дискуссии, анализа практических ситуаций.

Краткое содержание (цель) занятия:

Рассматриваются и обсуждаются основные проблемы, анализируются практические ситуации, делаются основные выводы.

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.
2. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2013. – 512 с. : ил.
3. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2014. – 448 с.

Дополнительная литература:

4. Периодические издания по тематике туриндустрии.

10.3. Методические рекомендации к написанию рефератов:

Рекомендуемая логика построения работы такова. В начале следует показать значимость рассматриваемой проблемы в широком контексте, затем – в более «узком», прикладном значении. На втором этапе следует структурировать саму проблему: причины первого-второго-третьего уровня; генезис проблемы и ее последствия: близкие, ожидаемые, известные; и отдаленные, ранее не изученные. На этом этапе рекомендуем формализовать результаты с помощью таких способов, как диаграмма «средства», «связей», и их аналогов. На третьем этапе автору следует сфокусировать внимание на одной конкретной, сравнительно обособленной причине возникновения проблемы, рассмотреть ее детально, и предложить свой особый (ранее не разработанный) вариант решения. Завершая реферат, следует показать – какие последствия будет иметь предложенное автором решение, сначала в «узком», затем в «широком» контексте (это позволяет «закольцевать» тему, вернуться к началу реферата – постановке проблемы). Тематика не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы.

10.4. Методические указания для выполнения контрольных работ студентами заочной формы обучения

Контрольная работа выполняется в отдельной тетради (тетрадах) и должна включать в себя полное по содержанию и отредактированное по стилю реферативное изложение теоретического материала, список использованной литературы, оформленный в соответствии со стандартом, приложения (если они есть).

Ответы на теоретические вопросы должны быть достаточно емкими, при необходимости сопровождаться формулами, расчетами и примерами источников. Обязательна ссылка на используемую литературу. Целесообразно использовать фактические материалы предприятий и организаций, на которых работает студент.

Процесс выполнения контрольной работы включает в себя следующие этапы:

1. выбор темы;
2. определение основных вопросов, рассматриваемых в данной теме;
3. подбор и изучение литературы по теме; составление плана работы;
4. собственно написание и оформление контрольной работы;
5. представление работы на кафедру; проверка и оценка работы.



Номер варианта выбирается по согласованию с преподавателем. Выбрав задание, студенту необходимо ознакомиться с содержанием основных блоков дисциплины и перечнем рекомендуемой литературы.

При подборе литературы целесообразно определить те источники, которые позволят наиболее полно раскрыть тему. Основной понятийный аппарат содержится в учебниках, учебных пособиях, энциклопедиях, словарях. Дополнительную и весьма существенную информацию дают монографии, статьи, статистические сборники. Необходимо использовать как источник информации профессиональные периодические издания и интернет-источники, официальные сайты.

Изучение источников заканчивается составлением плана работы, формулировкой наиболее важных тезисов к каждому разделу плана и написанием самого текста контрольной работы.

Структурно контрольная работа состоит из следующих элементов: введение; теоретическая часть; аналитическая часть; заключение; список литературы; приложения.

Введение предназначено для обоснования актуальности темы, описания цели и задач контрольного задания, краткой характеристики объекта исследования. Объем введения не должен превышать 2-х страниц текста.

Теоретическая часть работы должна раскрывать сущность выбранной темы, здесь приводятся основные понятия и категории, рассматриваемые в рамках контрольной работы, анализируются различные точки зрения, делаются обобщения. При исследовании теоретических проблем желательно изложить собственную позицию автора работы. В теоретической части могут рассматриваться также основные закономерности развития исследуемых процессов и явлений, особенности их развития, проводится обзор предлагаемых отечественными и зарубежными авторами методик исследований и специализированных решений, особенностей профессиональной деятельности в конкретных отраслях и сферах по рассматриваемой теме. При необходимости теоретические положения могут быть аргументированы цифровым материалом. По тексту теоретического задания должны быть сноски на эти используемые источники. Теоретическую часть задания не следует перегружать цитатами, её объем не должен превышать 3 - 5 страниц текста.

Аналитическая часть работы должна быть более конкретной, чем теоретическая часть, детально раскрывать рассматриваемую проблему и базироваться на цифровом материале практической деятельности предприятий. В этом разделе студенту необходимо привести практические примеры из деятельности какого-либо предприятия (как правило - по основному месту работы студента-заочника) в соответствии с темой контрольной работы, приводя при необходимости расчеты и цифровой материал.

Студент в процессе выполнения контрольной работы должен проявить компетентность, эрудицию в области исследования, показать умение критически оценивать полученные результаты расчетов, выявлять недостатки, устанавливать причины сложившегося положения. В процессе анализа необходимо не столько констатировать факты, сколько выявлять причины происходящих изменений и давать количественную оценку их влияния на состояние и развитие анализируемых показателей. В аналитической части работы студент должен показать навыки обобщения информации, её обработки. При выполнении расчетов все вычисления производятся с точностью до 0,01.

Заключение содержит в сжатой форме оценку степени выполнения задач контрольной работы, намеченных во введении. Здесь же характеризуется степень личного участия студента при проведении анализа, оценки, экономической проработке предложений, подготовке организационных и управленческих мероприятий. В заключении приводятся основные выводы, полученные в ходе выполнения практической части контрольной работы. Объем заключения не должен превышать 1-2 страницы текста.

Список использованной литературы оформляется в следующей последовательности:



законодательные акты, нормативные документы, учебная литература. В список литературы может быть включена литература на иностранном языке, если она использовалась в процессе работы, а также источники информации, полученной в сети «Интернет». Количество использованных источников не ограничивается, но должно включать не менее 10 источников.

Приложения содержат промежуточные материалы, на основе которых выполнена теоретическая часть работы (устав предприятия, бухгалтерский баланс, исходная информация и т.д.).

При выполнении контрольной работы следует помнить, что работа не засчитывается в том случае, если она не носит самостоятельного характера, дословно списана из литературных источников, а также, если основные вопросы не раскрыты, изложены схематично, в тексте содержатся ошибочные положения, научный аппарат оформлен не по стандарту, текст напечатан небрежно, с ошибками.

Законченная и оформленная работа сдается на проверку. Полученные в ходе проверки замечания исправляются, после чего контрольная работа засчитывается и сдается.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении подготовки по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

включает перечень информационно-справочных систем:

- ЭБС МГИИТ;
- Электронно-библиотечную систему – Руконт;
- Электронно-библиотечную систему Юрайт;
- Видеотеку МГИИТ.

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии»:

1. Информационно-правовая система Гарант [Режим доступа <http://www.garant.ru>]
2. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]
3. Туристская библиотека. – [Режим доступа <http://tourlib.net/lib.htm>]
4. Все о туризме. – [Режим доступа <http://www.turbooks.ru/>]
5. Литература для руководителей, бухгалтеров, юристов, менеджеров туристических компаний, студентов и туристов «Тревел эксперт». – [Режим доступа http://www.travel-expert.ru/index_ea=1&ln=1&chp=showpage&parent=139&]

13. Материально–техническое обеспечение дисциплины

При освоении учебной дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» рекомендуются:

- специально оборудованный кабинет с мультимедийным проектором и компьютером с выходом в интернет;
- компьютерный класс.