

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ
проректор по образовательной
деятельности

_____ М.О. Тяпкин

**Менеджмент в социально-культурном сервисе и
туризме**

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Историко-культурного наследия и туризма**

Учебный план **СКСиТ43.03.01_2024.plx**
43.03.01 Сервис

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 6
аудиторные занятия	48	
самостоятельная работа	27	
часов на контроль	27	

Программу составил(и):
к.э.н., Ст.преп., Копытский Валерий Иванович _____

Рабочая программа дисциплины
Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме

разработана на основании ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана 43.03.01 Сервис (Уровень: бакалавриат; квалификация: бакалавр), утвержденного Учёным советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от 25.03.2024, протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Историко-культурного наследия и туризма

Протокол № 7 от 26.02.2024 г.
Срок действия программы: 2024-2029 уч.г.
Зав. кафедрой Контев Аркадий Васильевич

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
Недель	18 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24
Практические	24	24	24	24
Контроль самостоятельной работы	6	6	6	6
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	27	27	27	27
Часы на контроль	27	27	27	27
Итого	108	108	108	108

1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1.1	Формирование знаний и навыков управленческой работы в области социально-культурного сервиса и туризма в соответствии с требованиями современной рыночной экономики, и умении применять эти знания и навыки в профессиональной деятельности.
1.2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.2.1	Сформировать представление об особенностях менеджмента в туризме.
1.2.2	Освоить содержание ключевых понятий, используемых в современном менеджменте туризма.
1.2.3	Сформировать базовые практические навыки управления.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологии размещения транспортного и экскурсионного обслуживания
2.1.2	Технология организации сервисных и туристских услуг
2.1.3	Экономика и предпринимательство в сфере сервиса и туризма
2.1.4	География международного туризма
2.1.5	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Корпоративная культура и управление персоналом
2.2.2	Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме
2.2.3	Производственная практика: исследовательская работа
2.2.4	Туристско-рекреационное проектирование
2.2.5	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или туризма	
ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса и туристской сферы	
ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса и туризма	
УК-3.1: понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	
УК-3.2: понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает / взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категории групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)	
УК-3.3: предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
УК-3.4: эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом и презентации результатов работы команд	

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основные классификации туристских услуг и их характеристики, организационно-функциональные основы управления туристскими фирмами, формы и методы стратегического менеджмента в туризме; особенности менеджмента регионального туризма; технологию принятия решений в управлении турфирмой; особенности менеджмента отдельных видов деятельности в сфере туризма; структуру обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом природных и социальных факторов с учетом квалификационных требований к основным должностям работников туриндустрии; основные классификации услуг в туристской индустрии и их характеристики; организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.
3.2	Уметь:
3.2.1	пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими

3.2.2	организацию менеджмента в сфере туризма; обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых туристских услуг предприятиями туристской
3.2.3	индустрии; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом природных и
3.2.4	социальных факторов.
3.3	Владеть:
3.3.1	туроперейтинга и механизма построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами
3.3.2	туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской
3.3.3	деятельности в России и за рубежом с учетом принятия решений в управлении турфирмой; оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии с целью совершенствования форм и методов управления турфирмой.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)					
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Менеджмент в туризме				
1.1	Развитие системы управления и ее особенности в туристской индустрии. /Лек/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.2	Туристский комплекс как объект управления /Лек/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.3	Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии /Лек/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.4	Процесс и функции управления в туристской индустрии /Лек/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.5	Особенности функциональных видов управления в организациях туристской индустрии /Лек/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.6	Формирование экономически безопасных принципов управления организациями индустрии туризма /Лек/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.7	Особенности управления в туристской и гостиничной индустрии /Пр/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2

1.8	Особенности управления в туристской и гостиничной индустрии /Ср/	6	5	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.9	Деловое администрирование в туризме. Стратегические аспекты деятельности турфирмы. /Пр/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.10	Деловое администрирование в туризме. Стратегические аспекты деятельности турфирмы. /Ср/	6	3	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.11	Понятие и виды организационных структур управления, используемых в туристской индустрии /Пр/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.12	Понятие и виды организационных структур управления, используемых в туристской индустрии /Ср/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.13	Модели процесса принятия решений. Методы управления /Пр/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.14	Модели процесса принятия решений. Методы управления /Ср/	6	5	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.15	Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления /Пр/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.16	Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления /Ср/	6	5	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.17	Планирование деятельности организаций туристской индустрии /Пр/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2

1.18	Планирование деятельности организаций туристской индустрии /Ср/	6	5	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2
1.19	/Экзамен/	6	27	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Э1 Э2

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Перечень индикаторов достижения компетенций, форм контроля и оценочных средств

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
ОПК-2.1: определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы
ОПК-2.2: использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы
ОПК-2.3: осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.1: понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде
УК-3.2: понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает / взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категории групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)
УК-3.3: предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
УК-3.4: эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом и презентации результатов работы команд

Формы контроля:

Вопросы к практическим занятиям

Тестовые задания

Контрольная работа

Деловая игра

Вопросы к экзамену

5.2. Технологическая карта достижения индикаторов

Лекционные занятия - Вопросы к практическим занятиям - 10 баллов
Практические занятия - Тестовые задания - 25 баллов, Деловая игра - 25 баллов
Самостоятельная работа - Вопросы для контрольной работы - 20 баллов
Экзамен - Вопросы к экзамену - 20 баллов

5.3. Формы контроля и оценочные средства

3.1. Вопросы к практическим занятиям:

Тема 1. Особенности управления в туристской и гостиничной индустрии

1. Новые принципы управления в туристском и гостиничном бизнесе.
2. Составляющие современной индустрии туризма
3. Основные виды деятельности турфирм
4. Направления и виды работ в туристской фирме
5. Преимущества сетевого сотрудничества для турагента
6. Крупнейшие российские туристские сети

Тема 2. Особенности регионального туризма как объекта управления. Понятие туристского региона. Организационные структуры регионального туризма

1. Понятие регионального туризма. Особенности регионального туризма как объекта управления
2. Туристский регион. Понятие, виды, классификация.
3. Организационные структуры туристского региона и их функции

Тема 3. Факторы, препятствующие превращению туристского потенциала России в туристские ресурсы

1. Понятия туристского потенциала и туристских ресурсов: общее и различное
2. Факторы, препятствующие превращению туристского потенциала России в туристские ресурсы:
 - недостаточно развитая туристская инфраструктура;
 - недостаточность готовых инвестиционных площадок;
 - высокие тарифы на пассажирские перевозки (авиа-, железнодорожные и автомобильные);
 - отсутствие круизного флота;

- недостаточное продвижение национального турпродукта;
- дефицит квалифицированных кадров;
- низкое качество предоставляемых туристских услуг;
- недостаточность конкуренции на туристическом рынке России;
- избыточные административные формальности.

Тема 4. Создание региональных туристских проектов с целью эффективного использования туристского потенциала России

1. Государственная программа «Развитие культуры и туризма (2013—2020 гг.)»: цель, основное содержание, результаты
2. Особые экономические зоны туристско-рекреационной направленности на Алтае («Алтайская долина» и «Бирюзовая Катунь»)
3. Требования, предъявляемые к туристскому региону.

Тема 5. Модели процесса принятия решений. Методы управления

1. Моделирование в процессе принятия решений. Три базовых типа моделей
2. Потенциальные погрешности, снижающие эффективность модели
3. Методы принятия решений.

Тема 6. Мотивация как функция управления организации туристской индустрии

1. Мотивация путешествий: физическая, межличностная, престижная
2. Мотивация трудовых отношений. Мотивация как функция управления организации туристской индустрии

Тема 7. Факторы формирования потребительской мотивации на рынке туристских услуг

1. Перечень мотивов, оказывающих наибольшее влияние на туриста при выборе туристского продукта и региона посещения
2. Факторы, оказывающие влияние на формирование туристской мотивации, целевые потребительские группы для развития внутреннего туризма в России.
3. Методика формирования искусственных мотиваций у российских туристов
4. Методические рекомендации по созданию региональной туристской инфраструктуры на основе выделенных искусственных мотиваций туристов.
5. Мероприятия по продвижению регионов, специализирующихся на развитии искусственных потребительских мотиваций на рынке туристских услуг.

Тема 8. Планирование, расчет стоимости конкретного туристского продукта

1. Планирование туристского продукта. Изучение рынка.
2. Расчет цены туристического продукта. Себестоимость. Рыночная стоимость туристского продукта

Тема 9. Факторы, влияющие на конкурентоспособность организации гостиничного комплекса

1. Финансовая устойчивость и независимость гостиничного комплекса
2. Оснащение материально-техническими средствами и их износ
3. Организация финансовой, хозяйственной, сбытовой, обслуживающей и другой деятельности.
4. Качество услуг как важная составляющая конкурентоспособности организации индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 10. Направления достижения конкурентных преимуществ организациями гостиничного комплекса

1. Выявление сильных и слабых сторон конкурентов, их отличительных особенностей.
2. Ресурсы организации индустрии туризма и гостеприимства, составляющие основу ее конкурентного преимущества
3. Содержание и видовая структура конкурентных преимуществ продукции фирмы в рыночной экономике
4. Специфика формирования и реализации конкурентных преимуществ предприятий гостиничного типа
5. Современные методики определения конкурентных преимуществ гостиниц

Тема 11. Система финансового менеджмента в организациях туристской индустрии

1. Определение понятия финансовый менеджмент. Объект финансового менеджмента.
2. Субъект финансового менеджмента и его цель.
3. Организационная структура системы управления финансами организаций туристской индустрии
4. Кадровый состав системы управления финансами организаций туристской индустрии

Тема 12. Обеспечение экономической безопасности деятельности организаций индустрии туризма

1. Уровни экономической безопасности в сфере туризма
2. Меры совершенствования государственного регулирования в сфере туризма, усиление безопасности, повышение защиты нрав и законных интересов потребителей туристских услуг, а также повышение качества таких услуг
3. повышение финансовых гарантий и создание объединения туроператоров в сфере выездного туризма
4. Внутренние механизмы контроля за членами организаций индустрии туризма
5. Социальная ответственность представителей турбизнеса перед потребителями.

Тема 13. Стратегии экономической безопасности организаций индустрии туризма

1. Факторы хозяйственного риска деятельности туристской организации
2. Экономическая безопасность в индустрии туризма. Стратегии экономической безопасности организаций индустрии туризма

Тема 14. Инновации как объект инновационного менеджмента. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций.

1. Понятие и классификация инноваций.
2. Новизна и наукоемкость инноваций.
3. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций.

3.2. Вопросы к экзамену:

1. Определение понятия «менеджмент». Соотношение понятий «управление» и «менеджмент».
2. Подходы к определению сущности менеджмента. Цели, задачи и основные категории менеджмента.
3. Исторические предпосылки развития менеджмента. Этап раннего менеджмента.
4. Школа научной организации труда (НОТ): предпосылки возникновения и основные идеи. Вклад представителей школы в развитие науки и практики менеджмента.
5. Административная школа: предпосылки возникновения и основные идеи. Представители административной школы, их вклад в развитие менеджмента.
6. Представители и основные идеи школы человеческих отношений. Хоторнские эксперименты Э. Мэйо.
7. Школа поведенческих наук: основные положения. Вклад ученых в развитие школы поведенческих наук.
8. Школа количественных методов: основные идеи и представители.
9. Современные подходы в менеджменте (процессный, системный, ситуационный).
10. Основные исторические этапы и тенденции развития менеджмента за рубежом.
11. Основные исторические этапы и тенденции развития менеджмента в России.
12. Сравнительная характеристика национальных моделей менеджмента
13. Сущность понятия «организация». Классификация организаций. Теории жизненного цикла организации.
14. Модели структуры организации.
15. Основные элементы внешней и внутренней среды организации.
16. Сущность понятия «менеджер». Основные требования, предъявляемые к менеджеру.
17. Управленческие роли менеджера и типы его поведения.
18. Сущность и классификация принципов менеджмента. Вклад ученых-менеджеров в формирование принципов менеджмента.
19. Методы менеджмента: сущность и подходы к классификации.
20. Общее понятие эффективности менеджмента, классификация методов и показателей эффективности менеджмента.
21. Прогнозирование: сущность, виды и методы.
22. Понятие цели и ее роль в менеджменте. Виды целей в менеджменте. Формирование и ранжирование целей.
23. Понятие и принципы планирования. Необходимость планирования в социально-экономической организации.
24. Пределы и горизонт планирования. Временная ориентация идей планирования.
25. Процесс разработки планов.
26. Сущность, процесс и инструменты стратегического планирования.
27. Оперативное планирование: содержание и задачи. Виды и методы оперативного планирования.
28. Структура управления организацией и ее элементы.
29. Сущность построения организационной структуры.
30. Понятие и виды организационных полномочий. Централизация и децентрализация полномочий. Делегирование полномочий.
31. Факторы выбора организационной структуры управления.
32. Механистические организационные структуры управления: преимущества и недостатки.
33. Органические организационные структуры управления: преимущества и недостатки.
34. Типология организационных структур по взаимодействию с человеком (корпоративная, индивидуалистическая, эдхократическая, многомерная, партисипативная).
35. Сущность мотивации как функции менеджмента. Виды мотивации.
36. Методы и процесс мотивации.
37. Содержательные теории менеджмента: особенности использования в менеджменте.
38. Процессуальные теории менеджмента: особенности и возможности использования в менеджменте.
39. Цель и формы координации как функции менеджмента.
40. Сущность и принципы управленческого контроля. Виды управленческого контроля.
41. Фазы процесса управленческого контроля. Понятие, принципы и критерии Эффективного контроля.
42. Сущность, задачи и функции контроллинга.
43. Сущность и роль информационного обеспечения управления.
44. Основные функции внутрифирменной системы информации требования к ней.
45. Понятие и сущность коммуникации в менеджменте. Система коммуникаций в организации.
46. Базовые элементы и этапы процесса коммуникации.
47. Построение и виды связей коммуникационной сети.
48. Барьеры при коммуникациях и способы их преодоления.
49. Сущность понятия «управленческое решение». Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Виды управленческих решений.
50. Основные этапы процесса принятия и реализации управленческого решения.
51. Индивидуальные стили принятия решений. Типы групповых решений.
52. Сущность и особенности использования основных методов принятия управленческих решений.
53. Принципы и методы оценки эффективности управленческого решения.
54. Сущность и понятие группы. Причины объединения людей в группы.
- Структура группы и характеристика ее элементов.
55. Стадии развития группы.
56. Руководитель и его функции. Типы руководителей
57. Понятие и основы власти. Источники власти в организации.

58. Формы власти, их достоинства и недостатки.
59. Природа и содержание лидерства в управлении организацией.
60. Концепции лидерства (теория личностных качеств, поведенческий подход, ситуационный подход).
61. Природа и типы конфликтов. Причины конфликтов и их компоненты.
62. Действия руководителей при разрешении конфликтов.
- 3.3. Тестовые задания (полная база тестовых заданий хранится на кафедре):
- Основной характеристикой организации как открытой системы является:
 - обмен ресурсами с внешней средой
 - сильное лидерство
 - правильный подбор персонала
 - готовность пересмотреть свою миссию
 - Какое из утверждений верно характеризует понятие менеджмент:
 - менеджмент - это управление хозяйственной деятельностью
 - менеджмент - это государственное управление
 - менеджмент - это общественное управление
 - менеджмент - это управление предприятием по найму
 - Кто стоял у истоков школы научного управления?
 - А. Файоль
 - Д. Гетти
 - М. Фоллетт
 - Э. Мейо
 - Ф. Тейлор
 - Представители какой научной школы впервые описали принцип управления — единоначалие?
 - школы человеческих отношений
 - школы научного управления;
 - классической или административной школы
 - школы науки управления или количественный подход
 - школы поведенческих наук
 - Представители какой научной школы ратовали за повышение заботы руководителей и подчиненных?
 - административной школы
 - школы науки управления или количественный подход
 - школы поведенческих наук
 - школы научного управления
 - Кто из ученых внес наибольший вклад в развитие классической, или административной школы управления?
 - Э. Мейо
 - Ф. Тейлор
 - М. Фоллетт
 - А. Файоль
 - Д. Гетти
 - Расположите в хронологическом порядке научные школы менеджмента
 - школа человеческих отношений
 - школа научного управления
 - классическая школа управления
 - Кто из данных представителей был родоначальником «школы человеческих отношений»?
 - А. Маслоу
 - Р. Оуэн
 - М. П. Фоллетт
 - Э. Мэйо
 - Систематическая подготовка принятия решения о целях, средствах и действиях путём целенаправленной сравнительной оценки различных действий в ожидаемых условиях является функцией _____
 - Какая функция управления обеспечивает согласование взаимодействия всех остальных _____
 - Что поступает в организацию из внешней среды?
 - Цели
 - Информация
 - Ресурсы
 - Директивные указания
 - Отчетные данные
 - Что является результатом деятельности объекта управления?
 - Информация
 - Функция управления
 - Готовая продукция организации
 - Управленческое решение
 - Какая функция менеджмента базируется на потребностях и интересах работников _____
 - Процесс обмена информацией, её смысловым значением _____
 - Современными подходами к управлению являются
 - антикризисный
 - ситуационный
 - информационный
 - процессный
 - системный
 - АРАТ – это _____
 - Ростуризм это
 - министерство спорта, туризма и молодежной политики
 - федеральное агентство по туризму
 - управление алтайского края по развитию туристско-рекреационного и санаторно-курортного комплексов
 - Российский союз туриндустрии.
 - Назовите основные нормативно-правовые акты в сфере туризма (не менее 3)
 - Закон 4-х «не», характеризующий особенности услуг включает
 - неизмеримость
 - неосвязаемость
 - непродолжительность
 - непостоянство качества
 - несохраняемость
 - неперсонифицированность
 - Соответствие школ менеджмента и основных положений, ими разработанных
 - научная школа
 - предприятие – это социальная система
 - административная школа
 - механистическая оценка человека
 - школа человеческих отношений
 - принцип индивидуальных различий
 - общие функции и принципы управления
 - Перечислите уровни менеджеров _____
- 3.4. Темы контрольных работ
- Туристская дестинация (определение и содержание).
 - Территориальная рекреационная система, её структура и содержание.
 - Основные свойства дестинаций.
 - Жизненный цикл дестинации.
 - Современные модели развития туризма, как основы формирования дестинаций.

6. Феномен туризма и его роль в мировом социально-экономическом развитии.
7. Современные тенденции динамики международных туристских потоков по регионам мира.
8. Динамика использования наиболее популярных транспортных средств в туризме.
9. Страны-лидеры по развитию международных туристских дестинаций.
10. Современное состояние индустрии туризма в России.
11. Особенности развития российского туризма в современных условиях.
12. Структура видов туризма наиболее популярных на российском рынке.
13. Факторы, сдерживающие развитие въездного и внутреннего туризма в РФ.
14. Основными проблемы гостиничной индустрии в РФ.
15. Стратегические принципы развития туризма в РФ.
16. Ключевые задачи стратегии развития туризма в РФ.
17. Туристско-рекреационные ресурсы: определение, классификация, методы оценки.
18. Определение и классификация туристско-рекреационных ресурсов.
19. Виды природных туристско-рекреационных ресурсов.
20. Критерии отнесения объектов к объектам всемирного наследия ЮНЕСКО (культурные и природные критерии).
21. Социально-экономические туристско-рекреационные ресурсы.
22. Туристско-рекреационный потенциал: эволюция представлений, понятие, научные подходы к оценке.
23. 4 основных типа оценки туристско-рекреационного потенциала территории. Процедура оценки туристско-рекреационного потенциала.
24. Подходы к экономической оценке природных рекреационных ресурсов.
25. Методы оценки туристско-рекреационного потенциала на основе рейтингового подхода.
26. Рейтинг и его основные функции в туризме.
27. Какие задачи позволяет решать рейтинг в туризме.
28. Параметры оценки, используемые для составления рейтингов в туризме.
29. Параметры оценки туристско-рекреационного потенциала регионов РФ.
30. Индикаторы социально-экономического развития туристско-рекреационного потенциала регионов РФ.
31. Туристско-рекреационные кластеры основные понятия и определения.
32. Технология создания туристско-рекреационных кластеров.
33. Особенности формирования и развития туристско-рекреационных кластеров.
34. Ресурсная база создания кластеров (признаки и классификация кластеров).
35. Географическая структура кластеров.

3.5. Деловая игра

По дисциплине запланировано проведение деловой игры. Тему игры студенты выбирают самостоятельно, ориентируясь на вопросы для практических занятий.

Этапы проведения деловой игры

1. Введение в игру – обычно на этом этапе участников знакомят со смыслом, целями и задачами проводимой игры, общим регламентом, осуществляют консультирование инструктаж. Однако в случае необходимости игре может предшествовать лекция или

беседа по проблемам игры.

2. Разделение слушателей на группы – оптимальный размер группы – 5–7 человек; в каждой группе выбирается лидер и распределяются игровые роли. Это можно осуществить как в начале игры, так и по мере необходимости по ее ходу.

3. Погружение в игру – на этом этапе обучаемые получают «игровое задание», например: разработать «визитную карточку команды», подготовить мини-презентацию, сделать комплимент партнерам по игре – или участвуют в тренинге на совместимость и «срабатываемость» участников.

4. Изучение и системный анализ ситуации или проблемы – обучаемые в каждой группе осуществляют проблематизацию – анализируют предлагаемую ситуацию, осуществляют диагностику формулируют и ранжируют проблемы, договариваются о терминологии, знакомятся с правилами и если входят в роль, или демонстрируют ролевое поведение.

5. Игровой процесс – поиск и разработка вариантов решений, прогнозирование возможных потенциальных проблем, рисков и других последствий. В ходе внутригрупповой дискуссии вырабатывается коллективное решение, затем готовится и обосновывается проект, который визуализируется на плакатах, делаются расчеты для его реализации, готовятся и заполняются документы, необходимые для решения и его презентации;

6. Общая дискуссия или пленум – межгрупповое общение; каждая группа презентует и обосновывает свои решения или проекты; идут обмен мнениями, оппонирование, вопросы и ответы. Для проведения межгруппового общения изменяется пространственная среда (игровое поле) и распределяются специальные роли как правило, имеющие игровые функции («адвокат дьявола», «провокактор», «оппонент», «критик» и т. д.). На пленуме активно работают экспертные группы, они оценивают не только результаты проективной деятельности команд, но и культуру коммуникации и презентации.

Преподаватель на деловой игре ведет пленум (межгрупповую дискуссию), ставит вопросы и корректно управляет процессом обмена мнениями.

7. Подведение итогов игры – здесь оцениваются решения и проекты, происходит знакомство с разными стратегиями, определяются их эффективность и конкурентоспособность. Кроме того, на этом этапе подсчитываются баллы, штрафные и поощрительные очки, выявляются лучшие команды, игроки, проекты. Система оценивания в конечном итоге должна соотносить планируемые цели и полученный результат игры. Кроме того, она должна предполагать оценку вырабатываемых решений и проектов в определенных шкалах качества, позволяющих также оценивать деятельность каждого отдельного участника и работу команды;

8. Рефлексия или дебрифинг – обратная связь по итогам игры от самих обучаемых, позволяющая преподавателю не просто выявить степень удовлетворенности обучаемых проведенной игрой и принятыми решениями, а услышать информацию о трудностях, которые испытали участники об их успехах и личных достижениях, о том, чему научились;

9. «Выгрузка из игры» – с этой целью командам предлагается разработать «Памятку» или «Уроки, которые можно извлечь». Выбор техники, способствующей «выгрузке» участников из игрового процесса зависит от целей игры (например, извлечь разумные уроки или освободить от игровых ролей, высказать критику в чей-то адрес или сказать комплимент) и игротехнической компетентности преподавателя.

3.6. Практические задания

1. Сформулируйте свое видение целесообразности применения российскими предприятиями стратегического планирования, указав его преимущества и недостатки. Каковы основные отличия этой системы от долгосрочного планирования, которое применялось ими ранее?

2. На примере предприятия индустрии гостеприимства провести анализ организационной структуры. Разработать мероприятия по совершенствованию организационной структуры.

5.4. Оценка результатов обучения в соответствии с индикаторами достижения компетенций

Неудовл: не сформировано.

Удовл. Пороговый уровень: частично знает основные классификации туристских услуг и их характеристики, организационно-функциональные основы управления туристскими фирмами, формы и методы стратегического менеджмента в туризме; особенности менеджмента регионального туризма; технологию принятия решений в управлении турфирмой; особенности менеджмента отдельных видов деятельности в сфере туризма; структуру обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом природных и социальных факторов с учетом квалификационных требований к основным должностям работников туриндустрии; основные классификации услуг в туристской индустрии и их характеристики; организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов. Частично умеет пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере туризма; обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых туристских услуг предприятиями туристской индустрии; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом природных и социальных факторов. Частично владеет основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом с учетом принятия решений в управлении турфирмой; оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии с целью совершенствования форм и методов управления турфирмой.

Хорошо. Базовый уровень: в целом знает основные классификации туристских услуг и их характеристики, организационно-функциональные основы управления туристскими фирмами, формы и методы стратегического менеджмента в туризме; особенности менеджмента регионального туризма; технологию принятия решений в управлении турфирмой; особенности менеджмента отдельных видов деятельности в сфере туризма; структуру обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом природных и социальных факторов с учетом квалификационных требований к основным должностям работников туриндустрии; основные классификации услуг в туристской индустрии и их характеристики; организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов. В целом умеет пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере туризма; обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых туристских услуг предприятиями туристской индустрии; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом природных и социальных факторов. В целом владеет основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом с учетом принятия решений в управлении турфирмой; оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии с целью совершенствования форм и методов управления турфирмой.

Отлично. Высокий уровень: знает основные классификации туристских услуг и их характеристики, организационно-функциональные основы управления туристскими фирмами, формы и методы стратегического менеджмента в туризме; особенности менеджмента регионального туризма; технологию принятия решений в управлении турфирмой; особенности менеджмента отдельных видов деятельности в сфере туризма; структуру обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом природных и социальных факторов с учетом квалификационных требований к основным должностям работников туриндустрии; основные классификации услуг в туристской индустрии и их характеристики; организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов. Умеет пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере туризма; обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых туристских услуг предприятиями туристской индустрии; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом природных и социальных факторов. Владеет основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом с учетом принятия решений в управлении турфирмой; оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии с целью совершенствования форм и методов управления турфирмой.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л1.1	М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; [под ред. М. С. Мотышиной]	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие [для студентов вузов] — Ростов-на-Дону : Феникс, 2008	25
Л1.2	И. Б. Удалова, Н. А. Удалова, Е. А. Машинская	Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие для бакалавров — Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2021 — URL: https://www.iprbookshop.ru/102274.html	9999
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л2.1	Н. А. Зайцева	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студентов вузов — Москва : Академия, 2007	20
Л2.2	А. В. Ключников ; Российская международная академия туризма	Основы менеджмента: учебное пособие для студентов заочного отделения — Москва : Советский спорт, 2010	15
Л2.3	М. А. Жукова	Менеджмент в туристском бизнесе: учебное пособие — Москва : КНОРУС, 2015	15
Л2.4	В. П. Киседобрев, О. Н. Кострюкова, А. В. Киседобрев ; под ред. Е. И. Богданова	Менеджмент в туризме: учебник — Москва : ИНФРА-М, 2014	15
Л2.5	В. Ф. Буйленко	Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие — Краснодар : АлВи-дизайн, 2012 — URL: http://www.iprbookshop.ru/9587	9999
Л2.6	Н. А. Седова, Л. О. Штриплинг ; Омский государственный институт сервиса	Экскурсионный менеджмент: учебное пособие — Омск : ОГИС, 2012 — URL: http://www.iprbookshop.ru/12708	9999
Л2.7	Е. В. Кулагина, Ю. В. Сливкова	Технологии рекреации и анимации: учебное пособие — Омск : Омский государственный технический университет, 2017 — URL: http://www.iprbookshop.ru/78483.html	9999
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Игнатъев А.А. Развитие менеджмента в сфере туризма Российской Федерации		
Э2	Менеджмент в туризме // Туристическая библиотека «Все о туризме»		
6.3.1 Перечень программного обеспечения			
6.3.1.1	Пакет Microsoft Office		
6.3.1.2	Пакет LibreOffice		
6.3.1.3	Пакет OpenOffice.org		
6.3.1.4	Операционная система семейства Windows		
6.3.1.5	Операционная система семества Linux		
6.3.1.6	Интернет браузер		
6.3.1.7	Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu		
6.3.1.8	Медиа проигрыватель		
6.3.1.9	Пакет Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем			
6.3.2.1	Гарант: информационное-правовое обеспечение		
6.3.2.2	Цифровой образовательный ресурс IPR Smart / Ай Пи Ар Медиа		
6.3.2.3	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека		
6.3.2.4	Электронная библиотека НПБ / Алтайский государственный педагогический университет, Научно-педагогическая библиотека		

6.3.2.5	МЭБ. Межвузовская электронная библиотека / Новосибирский государственный педагогический университет
6.3.2.6	Межрегиональная аналитическая роспись статей : поиск статей в российской периодике (МАРС) / АРБИКОН
6.3.2.7	Национальная электронная библиотека : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека
6.3.2.8	Сетевая электронная библиотека педагогических вузов // Электронно-библиотечная система Лань / Издательство Лань
6.3.2.9	Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием мультимедийных комплектов, подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.2	Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Предполагаемые виды учебной деятельности студентов зависят от форм занятий и связаны с предметной спецификой дисциплины.

Дисциплина предусматривает лекционные занятия, которые предполагают следующие виды учебной деятельности студентов:

- прослушивание лекций;
- конспектирование;
- диалоговое взаимодействие по тематике дисциплины.

Кроме данных обязательных видов учебной деятельности рекомендуется ведение словаря терминов, который должен способствовать более качественному усвоению категориального аппарата дисциплины.

Дисциплина предусматривает практические занятия. Методической особенностью проведения практического занятия является использование эвристических приемов, в частности, создание проблемной ситуации, постановка дискуссионных вопросов и т.д. Также возможно широкое применение различных иллюстративных средств. При подготовке к практическим занятиям студентам необходимо внимательно ознакомиться с перечнем выносимых на рассмотрение вопросов в рамках изучаемой темы, выбрать из списка рекомендуемой литературы издания, в которых они раскрываются. Следует обратить внимание на включенные в список источники и при работе с ними составить в тезисном виде конспект. При подготовке желательно выделять проблемные, дискуссионные аспекты рассматриваемых тем. В целях овладения понятийным аппаратом дисциплины рекомендуется прорабатывать прилагаемый к каждой теме список основных терминов.

На практических занятиях предполагаются следующие виды учебной деятельности студентов:

- участие в обсуждении, диалоговое взаимодействие с преподавателем по тематике дисциплины, доклады и сообщения.
- При ответе следует учитывать регламент работы, поэтому выступления должны быть по содержанию предельно четкими и емкими. Работа на практическом занятии предполагает дискуссионные ситуации, что требует постоянного включения в работу, внимательного и уважительного отношения к докладчикам, корректной постановки вопросов, оспаривающих реплик и возражений. Оценивание устных ответов студентов на практическом занятии осуществляется по следующим критериям: полнота и четкость ответа; активность на протяжении всего занятия; проявление общей эрудиции и коммуникативных способностей.

- выполнение практических заданий (индивидуальных и групповых);
- выполнение контрольно-измерительных заданий (в том числе в тестовой форме).

Общим требованием для выполнения всех контрольно-измерительных материалов является наличие не менее 70% правильных ответов.

Самостоятельная работа студентов предполагает подготовку к практическим занятиям по предлагаемой тематике; выполнение практических заданий; подготовку промежуточному и текущему контролю. В случае возникновения трудностей студенты могут получить консультацию у преподавателя в рамках часов для консультаций или посредством чата и сообщений в дистанционном курсе на платформе MOODLE.

Методические рекомендации для студентов, осваивающих дисциплину по индивидуальному учебному плану:

Студенты, переведенные на индивидуальный учебный план, до начала занятий по дисциплине должны обратиться к преподавателю и получить пакет заданий по дисциплине для самостоятельного овладения материалом, а также определить с преподавателем точки рубежного контроля и способы дистанционного взаимодействия.

Методические рекомендации для обучающихся (с ОВЗ)

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты

проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на экзамене, выполнения задания для самостоятельной работы. При необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья подает письменное заявление о создании для него специальных условий в Учебно-методическое управление Университета с приложением копий документов, подтверждающих статус инвалида или лица с ОВЗ.