МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Менеджмент и организация туристической деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 46.03.01_2025_315-ОЗФ.plx
46.03.01 История
Историко-культурный туризм

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 36
самостоятельная работа 35,4
часов на контроль 34,75

Виды контроля в семестрах:
экзамены 3

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	Неделя		16 4/6	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	12	12	12	12
Практические	24	24	24	24
Консультации (для студента)	0,6	0,6	0,6	0,6
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	37,85	37,85	37,85	37,85
Сам. работа	35,4	35,4	35,4	35,4
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., декан ЭЮФ, Куттубаева Т.А.

Рабочая программа дисциплины

Менеджмент и организация туристической деятельности

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 46.03.01 История (приказ Минобрнауки России от 08.10.2020 г. № 1291)

составлена на основании учебного плана:

46.03.01 История

утвержденного учёным советом вуза от 30.01.2025 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 10.04.2025 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> Формирование теоретических знаний и практических навыков у студентов в области организации и менеджмента в туристической деятельности
1.2	<i>Задачи:</i> - изучить основные понятия в области организации и менеджмента туристской деятельности; - изучить функции, принципы и методы управления и их применение в туристской индустрии; - раскрыть и изучить особенности организации и планирования деятельности предприятий туристской индустрии; - рассмотреть основы организации деятельности предприятий туристской индустрии; - изучить социально-психологические аспекты управления работы исполнителей и управления трудовыми коллективами; - сформировать навыки управления деятельностью предприятия туристской индустрии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Археологическое наследие и археологический туризм	
2.1.2	Памятники природного и культурного наследия в России и за рубежом	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Технологии экскурсионной деятельности	
2.2.2	Проектная деятельность	
2.2.3	Экскурсионная практика	
2.2.4	Туристическо-экскурсионные маршруты в Республике Алтай	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-2: Способен создавать и реализовывать культурно-просветительские и туристические программы****ИД-1.ПК-2: Знает технологии и методики культурно-просветительской и туристической деятельности**

Знает:

- сущность, организационные формы, методы и технологии организации туристической деятельности;
- сущность, функции, методы и особенности менеджмента туристической деятельности.

ИД-2.ПК-2: Применяет технологии и методики культурно-просветительской и туристической деятельности

Знает:

- сущность, организационные формы, методы и технологии организации туристической деятельности;
- сущность, функции, методы и особенности менеджмента туристической деятельности.

Умеет:

- применять технологии и методы организации и менеджмента туристической деятельности.

Владеет:

- методами, технологиями организации и управления туристической деятельностью.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Сущность и факторы развития туризма						

1.1	Тема 1. Сущность и факторы развития туризма Интерактивная лекция (эвристическая беседа) Этапы развития туризма. Манильская декларация по мировому туризму. Определение понятий туризм, турист, путешествие. Факторы развития туризма. Условия, необходимые для успешного развития туризма. Значение туризма в решении различных проблем общества. Классификация и виды туризма. /Лек/	3	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Тема 1. Сущность и факторы развития туризма Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий. План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Заслушивание и обсуждение докладов и эссе по теме /Пр/	3	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, доклад, эссе, тест, вопросы для подготовки к экзамену
1.3	Тема 1. Сущность и факторы развития туризма Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка доклада Форма отчетности: доклад, опрос на занятии, тест. /Ср/	3	10,4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, доклад, эссе, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 2. Тема 2. Организационные основы туристской деятельности						
2.1	Тема 2. Организационные основы туристской деятельности Участники туристской деятельности. Организационно-правовые формы и формы собственности в сфере туристской деятельности. Организаторы туризма. Особенности и роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг. Характеристика туристской организации (фирмы, предприятия). Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности. Виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности. Особенности договорных отношений между участниками туристской деятельности. Особенности заключения договоров на оказание туристских услуг. /Лек/	3	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

2.2	<p>Тема 2. Организационные основы туристской деятельности</p> <p>Образовательные технологии: Метод дискуссии, работа в малых группах, выполнение задания, тест</p> <p>План занятия: 1. Выполнение практических заданий и обсуждение их результатов 2. Проверочная работа (тест «Выберите правильный вариант ответа»)</p> <p>/Пр/</p>	3	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
2.3	<p>Тема 2. Организационные основы туристской деятельности</p> <p>Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта</p> <p>Форма отчетности: конспект, опрос на занятии, тест. /Ср/</p>	3	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, конспект, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 3. Тема 3. Туристский продукт и его потребительские свойства						
3.1	<p>Тема 3. Туристский продукт и его потребительские свойства</p> <p>Интерактивная лекция (демонстрация наглядных пособий)</p> <p>Понятие «туристский продукт».</p> <p>Туристский продукт и его составляющие: туры, туристско-экскурсионные услуги, товары.</p> <p>Этапы разработки туристского продукта: изучение спроса потребителей, определение видов, форм и элементов продукта, периодичности его предоставления; составление туристских пакетов, расчет стоимости, реклама, продажа, обслуживание, анализ обслуживания.</p> <p>Потребительские свойства туристского продукта. /Лек/</p>	3	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.2	<p>Тема 3. Туристский продукт и его потребительские свойства</p> <p>Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий.</p> <p>План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Проверочная работа по теме (решение теста)</p> <p>/Пр/</p>	3	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
3.3	<p>Тема 3. Туристский продукт и его потребительские свойства</p> <p>Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка доклада (реферата)</p> <p>Форма отчетности: доклад (реферат), опрос на занятии, тест. /Ср/</p>	3	5,8	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, доклад (реферат), тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 4. Тема 4. Туристская индустрия и ее структура						

4.1	<p>Тема 4. Туристская индустрия и ее структура</p> <p>Понятие «индустрия туризма». Структура индустрии туризма. Каналы сбыта туристских продуктов и услуг, продвижения туристского продукта посредством информационных и телекоммуникационных технологий продвижения. Транспортные предприятия в туризме. Роль транспортных услуг в туризме. Рейтинг видов транспорта по их использованию для туристских перевозок. Перевозка туристов водным, автомобильным и железнодорожным транспортом. Гостиничные предприятия в туризме. Роль гостиничных услуг в туризме. Классификация гостиниц. Принципы обслуживания в гостиницах. Предприятия питания в туризме. Роль услуги питания в туризме. Типы предприятий питания, используемые в туризме. Классификация ресторанов и баров. Принципы обслуживания туристов в ресторанах. /Лек/</p>	3	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.2	<p>Тема 4. Туристская индустрия и ее структура</p> <p>Образовательные технологии: Метод дискуссии, работа в малых группах, тест.</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение практических заданий и обсуждение их результатов 2. Проверочная работа (тест «Выберите правильный вариант ответа») <p>/Пр/</p>	3	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
4.3	<p>Тема 4. Туристская индустрия и ее структура</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка доклада <p>Форма отчетности: доклад, опрос на занятии, тест. /Ср/</p>	3	2,2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 5. Тема 5. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме						
5.1	<p>Тема 5. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме</p> <p>Интерактивная лекция - лекция-визуализация</p> <p>Структура управления организацией в сфере туризма. Цели, задачи управления организацией в сфере туризма. Функции и принципы управления организацией в сфере туризма. Классификация принципов управления. Понятие и классификация методов управления. Управление персоналом в организации туризма. /Лек/</p>	3	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

5.2	<p>Тема 5. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме</p> <p>Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий.</p> <p>План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Деловая игра 3. Выполнение проверочной работы (тест). /Пр/</p>	3	6	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, деловая игра, тест, вопросы для подготовки к экзамену
5.3	<p>Тема 5. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме</p> <p>Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка доклада (реферата) 3 Подготовка к проверочной работе</p> <p>Форма отчетности: доклад, тест, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	3	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, доклад (реферат), тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 6. Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии						
6.1	<p>Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии</p> <p>Содержание лекции: Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Требования к современному менеджеру. Источники власти. Формы власти и воздействия на подчиненных. Влияние и способы воздействия на подчиненных. Источники авторитета менеджера. Понятие лидерства. Власть и лидерство. Подходы к изучению лидерства. Традиционные концепции лидерства. Новые концепции лидерства. Природа конфликта. Типы конфликтов. Уровни конфликтов в организации. Модель конфликта. Причины конфликтов в сфере туризма. Развитие конфликта. Управление конфликтом. Методы разрешения конфликтов. Действия руководителя туристского предприятия при разрешении конфликтов. Природа и причины стрессов. Симптомы стресса. Модель стрессовой реакции. /Лек/</p>	3	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
6.2	<p>Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии: метод дискуссии.</p> <p>План занятия: 1. Решение ситуационных задач 2.Проверочная работа по теме 3.Выполнение практических задач</p> <p>/Пр/</p>	3	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, ситуационные задачи, тест, вопросы для подготовки к экзамену

6.3	Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы). Форма отчетности: опрос на занятии, тест. /Ср/	3	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, ситуационные задачи, тест, вопросы для подготовки к экзамену
Раздел 7. Тема 7. Государственное регулирование туристской деятельности							
7.1	Тема 7. Государственное регулирование туристской деятельности Интерактивная лекция - проблемная лекция Задачи государственной политики в сфере туризма. Правовое регулирование отношений в сфере туризма. Нормативная база туристической деятельности. Стандартизация и сертификация в туристской индустрии. Роль государства в развитии туристской индустрии. Структура управления туристской отраслью в РФ. Экономические и административные механизмы поддержки развития туризма. Механизм финансовых гарантий. Единый федеральный реестр туроператоров. Регулирование международного туризма. Международные акты, регулирующие туристскую деятельность. Международные туристские организации. /Лек/	3	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.2	Тема 7. Государственное регулирование туристской деятельности Образовательные технологии: метод дискуссии. План занятия: 1. Решение ситуационных задач 2. Проверочная работа по теме 3. Выполнение практических задач /Пр/	3	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, ситуационные задачи, тест, вопросы для подготовки к экзамену
7.3	Тема 7. Государственное регулирование туристской деятельности Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка доклада (реферата) 3 Подготовка к проверочной работе Форма отчетности: доклад, тест, опрос на занятии. /Ср/	3	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, доклад (реферат), тест, вопросы для подготовки к экзамену
Раздел 8. Консультации							
8.1	Консультация по дисциплине /Конс/	3	0,6	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 9. Промежуточная аттестация (экзамен)							
9.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	3	34,75	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

9.2	Контроль СР /КСРАтт/	3	0,25	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
9.3	Контактная работа /КонсЭк/	3	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Менеджмент и организация туристической деятельности».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме тестов, ситуации для анализа, практических заданий, тем для конспектов, рефератов и докладов и промежуточной аттестации в виде вопросов для экзамена.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Контрольные тесты:

Наименование вопроса: 1 (ПК-2)

Формулировка вопроса: Прочитайте задание и установите закономерную последовательность этапов процесса управления:

Ключ:

- 1) Постановка цели
- 2) Оценка ситуации
- 3) Определение проблемы
- 4) Разработка решения

Наименование вопроса: 2 (ПК-2)

Формулировка вопроса: К принципам государственного регулирования туристской деятельности относятся:

Варианты ответа: а) поддержание законности и правопорядка при осуществлении турагентской и туроператорской деятельности; б) содействие туристской деятельности и создание благоприятных условий для ее развития; в) принцип охраны и безопасности туриста; г) определение и поддержание приоритетных направлений туристской деятельности; д) принцип равенства и автономии воли при регулировании отношений в сфере туризма; е) формирование представлений о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма; ж) принцип свободы договора в сфере туризма; з) осуществление поддержки и защиты российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

Ключ: б) содействие туристской деятельности и создание благоприятных условий для ее развития; г) определение и поддержание приоритетных направлений туристской деятельности; е) формирование представлений о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма; з) осуществление поддержки и защиты российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

Наименование вопроса: 3 (ПК-2)

Формулировка вопроса: Организация перевозки туристов авиационным транспортом «вне расписания» называется _____.

Ключ: чартерном.

Наименование вопроса: 4 (ПК-2)

Формулировка вопроса: Верно ли утверждение, что жизненный цикл туристского продукта - это совокупность фаз внедрения туристского продукта на рынок, роста продаж, зрелости туристского продукта и спада продаж.

Ключ: верно.

Каждый вопрос оценивается в один балл.

Примерные тесты для входного контроля

1. Что такое туризм?

- а) отдых на берегу моря;
- б) путешествие по стране с рюкзаком;
- в) поход в кино.

2. Какой из перечисленных видов не относится к туризму?

- а) пешеходный;
- б) лыжный;
- в) водный;
- г) велосипедный;
- д) авиационный.

3. К какому виду туризма относятся поездки с целью ознакомления с природными, историко-культурными достопримечательностями:

- а) к деловому туризму;
- б) к познавательному туризму;
- в) к рекреационному туризму;
- г) к сельскому туризму

4. Какая из нижеперечисленных функций относится к основным обязанностям турагента?

- а) договорная (заключение договоров с поставщиками туристских услуг);
- б) калькулятивная (расчет стоимости тура);
- в) реализационная (реализация туристского продукта на рынке);

5. Что из нижеперечисленного относится к одной из основных обязанностей туроператора:

- а) информация и консультация клиентов;
- б) формирование туристского продукта;
- в) реализация туристского продукта на рынке;
- г) оформление договорной документации с клиентом.

6. Отличие туристского похода от иных туристских путешествий:

- а) активные способы передвижения в туристском походе;
- б) интеллектуальная нагрузка;
- в) способ приготовления пищи;
- г) наличие большого количества провизии;
- д) уровнем психологической подготовки группы.

7. Отдельная территориальная единица, основанная на общности природных, культурных и историко-архитектурных ресурсов, объединенная общей туристской инфраструктурой и воспринимаемая в качестве целостного объекта – это:

- а) дестинация
- б) туристско-рекреационная зона
- в) туристская зона
- г) туристская территория

8. Поездки иностранных бизнесменов и специалистов для встреч и переговоров с отечественными коммерческими организациями относятся к:

- а) шоппинг-турам
- б) инклюзив-турам
- в) деловому туризму
- г) инсентив-турам

9. Фирма, специализирующаяся на организации турпоездок граждан своей страны за границу за счет деловых связей с иностранными исполнителями туруслуг, — это:

- а) туроператор
- б) турагент
- в) инициативная туристская фирма
- г) рецептивная туристская фирма

10. Основной документ, определяющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой, возможность предъявления претензий к ней и удовлетворения их в судебном порядке, — это:

- а) договор на туристское обслуживание
- б) агентское соглашение
- в) туристский ваучер
- г) туристская путевка

11. Какие признаки отличают туриста от всех остальных путешественников согласно Российскому законодательству?

- а) цель поездки;
- б) расстояние и продолжительность;
- в) цель поездки и расстояние;
- г) продолжительность и цель поездки.

Примерные тестовые задания для текущего контроля 1:

1. Какими временными параметрами пребывания вне постоянного места жительства ограничено понятие «турист» согласно определению ООН, данному в 1993 г.?

- а) от 12 до 24 часов;
- б) от 24 часов до года;
- в) от 24 часов до 6 месяцев;
- г) от 24 часов до нескольких лет.

2. Организация, занимающаяся продажей туристских и экскурсионных путевок, а также предоставлением других посреднических услуг по организации туристско-экскурсионной деятельности (информационных, рекламных,

маркетинговых и других) называется:

- а) туристское агентство;
- б) туроператорская фирма;
- в) экскурсионное бюро

3. Какая из перечисленных поездок является туристской согласно Российскому законодательству?

- а) мистер Х отправился в двухлетнее кругосветное путешествие на собственной яхте;
- б) мадам Х, выехавшая на несколько месяцев в другую страну, работает в семье гувернанткой;
- в) мистер Х и У отправились организованной группой в Китай на выставку ЭКСПО;
- г) мадам Х поехала отдохнуть в Новую Зеландию на неопределённый срок.

4. Туроператор, согласно Российскому законодательству, – это:

- а) посредник между разработчиком турпродукта и клиентом;
- б) туристская фирма, которая разрабатывает, продвигает и реализует турпродукт;
- в) крупная туристская компания;
- г) любая компания, оказывающая туристам услуги.

5. Что не относится к экономической функции туризма?

- а) создание новых рабочих мест;
- б) восстановление работоспособности населения;
- в) развитие местной инфраструктуры;
- г) увеличение валютных поступлений.

6. Какой из факторов, влияющих на развитие туризма, относится к динамичному?

- а) использование рабочего времени;
- б) географический;
- в) культура питания;
- г) климатический.

7. Чартерные авиаперевозки – это:

- а) авиапоездка в один конец;
- б) перевозка для shop туристов;
- в) перевозка «вне расписания»;
- г) поездка для бизнес-туристов.

8. Средства размещения в России – это:

- а) любые объекты, предназначенные для временного проживания туристов;
- б) совокупность гостиничных предприятий;
- в) любые заведения (кроме гостиниц), предоставляющие места для ночлега туристам;
- г) специализированные заведения, основная деятельность которых заключается в предоставлении услуг размещения.

9. Тур является товарной формой туристского продукта, реализуемого в виде

- а) программы тура
- б) туристской карты
- в) путевки или ваучера
- г) договора и трансфера

10. Перечень услуг, достопримечательностей и досуговых мероприятий, предоставляемых туристам в определенной временной последовательности, с указанием места и условий обслуживания, представляет собой ...

- а) технологическую карту туриста
- б) туристскую путевку или ваучер
- в) программу обслуживания туристов
- г) стратегию обслуживания туристов

11. К принципам государственного регулирования туристской деятельности относятся:

- а) поддержание законности и правопорядка при осуществлении тура-гентской и туроператорской деятельности;
- б) содействие туристской деятельности и создание благоприятных условий для ее развития;
- в) принцип охраны и безопасности туриста;
- г) определение и поддержание приоритетных направлений туристской деятельности;
- д) принцип равенства и автономии воли при регулировании отношений в сфере туризма;
- е) формирование представлений о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма;
- ж) принцип свободы договора в сфере туризма;
- з) осуществление поддержки и защиты российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

12. Укажите законодательно нормированные цели государственного регулирования туристской деятельности:

- а) обеспечение права граждан на свободное передвижение и выбор места отдыха;
- б) обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
- в) охрана жизни и здоровья туриста;

- г) охрана окружающей среды;
- д) создание благоприятных условий для восстановления трудовой функции граждан;
- е) создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;
- ж) создание новых рабочих мест в сфере туризма;
- з) развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан РФ, развитие международных контактов, сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного наследия.

Критерий оценки:

- Даны верные ответы на 84-100% вопросов - «отлично», повышенный уровень
- Даны верные ответы на 66-83% вопросов - «хорошо», пороговый уровень
- Даны верные ответы на 50-65% вопросов - «удовлетворительно», пороговый уровень
- Даны верные ответы на менее 50% вопросов - «неудовлетворительно», уровень не сформирован

Примерные тестовые задания для текущего контроля 2:

1. Системный подход к управлению рассматривает менеджмент как...
 - a) сложную совокупность взаимосвязанных элементов и подсистем
 - b) реализацию совокупности общих и специальных функций управления
 - c) использование различных методов управления в зависимости от конкретной ситуации
 - d) систему, основанную на разработке и реализации комплекса стратегических, тактических и оперативных целей управления
2. Какая из предложенных характеристик нетипична для бюрократического типа управления?
 - a) Ясная и чёткая мотивация инициативы персонала;
 - b) Жесткое распределение функций и обязанностей в системе управления;
 - c) Ориентация персонала на решение проблем;
 - d) Высокая исполнительская дисциплина;
 - e) Чрезмерное внимание документации.
3. Какие содержательные элементы наиболее полно и объективно выражают понимание цели?
 - a) Цель включает методологию разработки решений, информацию и человеческий фактор;
 - b) Цель – это результат, к достижению которого стремится менеджер;
 - c) Цель включает потребности и пути их реализации;
 - d) Цель – это модель факторов достижения эффективности управления;
 - e) Цель включает возможное, желательное и необходимое состояние системы.
4. Выберите наиболее полное определение понятия жизненного цикла организации:
 - a) ЖЦО – историческая эволюция, которую претерпевает организация, взаимодействуя с окружающей средой, при изменении жизненного цикла продукции;
 - b) ЖЦО – историческая эволюция, которую претерпевает организация при взаимодействии с окружающей средой, включающая предсказуемую последовательность качественно различающихся стадий;
 - c) ЖЦО – определённый временной интервал, включающий последовательность качественно различающихся стадий и этапов;
 - d) ЖЦО – необратимое, направленное, закономерное изменение организации и её подразделений от стадии формирования до этапа ликвидации, которое руководитель должен изменить.
5. Что представляют собой полномочия?
 - a) Должностной статус руководителя;
 - b) Авторитет менеджера в среде его коллег;
 - c) Право на принятие управленческих решений;
 - d) Право воздействовать на деятельность людей;
 - e) Наличие знаний и опыта для осуществления управления.
6. Какое из предложенных определений отражает понятие «метод управления»?
 - a) Приём расчёта показателей в процессе управления;
 - b) Разработка порядка совместной деятельности в организации;
 - c) Способ обработки полученной информации и её трансформация в командную информацию;
 - d) Разработка характера отношений между людьми в организации;
 - e) Способ использования средств управления в процессе воздействия управляющей системы на управляемую.
7. Прогнозирование, планирование, организация, мотивация, принятие решений и контроль с точки зрения теории менеджмента в совокупности представляют собой _____ менеджмента.
 - a) функции менеджмента
 - b) принципы менеджмента
 - c) школы менеджмента
 - d) подходы менеджмента
8. К социально-психологическим методам управления можно отнести...

- a) медицинское обслуживание в организации
- b) издание методических указаний по выполнению работ
- c) разработку положения об отделе стратегического планирования
- d) премирование сотрудников

9. К структурным методам управления конфликтами могут быть отнесены:

- a) попытка руководителя решить конфликт без учета интересов одной из сторон;
- b) принятие уступок в своих исходных позициях каждой из сторон конфликта;
- c) внесение изменений в составе подразделений и системе их взаимодействия;
- d) попытки игнорировать наличие конфликта.

10. Психологические стрессы работников, осуществляющих функции менеджеров в сфере сервиса и туризма:

- a) негативно влияют на человека и нежелательны;
- b) являются приспособительной реакцией на изменения, происходящие в компании и ее внешней среде, и обеспечивают развитие человека и организации;
- c) недопустимы и должны предотвращаться;
- d) отрицательно характеризуют работника.

Критерий оценки:

Даны верные ответы на 84-100% вопросов - «отлично», повышенный уровень

Даны верные ответы на 66-83% вопросов - «хорошо», пороговый уровень

Даны верные ответы на 50-65% вопросов - «удовлетворительно», пороговый уровень

Даны верные ответы на менее 50% вопросов - «неудовлетворительно», уровень не сформирован

Деловая игра

Деловая игра «Основные функции и методы работы менеджера в сфере туризма»

Цель деловой игры: определить и изучить основные функции, выполняемые менеджером по туризму, методы используемые менеджером для выполнения своих функций.

Ход деловой игры:

1. Студенты группы распределяются на малые группы по 3-5 человек.

2. Всем участникам раздается по карточки и фломастеры. На карточках надо написать ответ на вопрос: «Какие основные работы выполняет менеджер по туризму?».

На каждой карточке пишется один ответ, желательно ключевыми словами.

3. Карточки собираются преподавателем, который начинает читать карточки по очереди. Вместе с участниками проводит сортировку карточек и формирует группы – кластеры по функциям менеджмента: планирование, организация, контроль, руководство (лидерство, работа с людьми, мотивация), работа с информацией, принятие решений, исполнительская деятельность. Каждый кластер объединяет карточки с близкими по смыслу ответами. При сортировке карточек решение о том, в какой кластер поместить очередную карточку принимает группа. Автор ответа может не согласиться с решением группы, тогда окончательное решение принимает сам автор. Карточки группируются для наглядности на доске.

4. После того, как все карточки распределены по группам-кластерам, студенты дают общее название кластеру. Кластер выделяется и надписывается. Совместно с группой анализируется перечень кластеров, при необходимости кластеры дробятся или объединяются.

5. Затем выделенные группы-кластеры и отмеченные в них функции (виды работ) распределяются для менеджеров высшего, среднего и нижнего звеньев управления.

Студенты строят схему-матрицу, отражающую распределение этих функции по уровням управления.

6. Затем выделенные группы-кластеры и отмеченные в них функции (виды работ) распределяются по времени, которое предположительно можно на них затратить. Каждому участникам раздаются точки по числу выделенных функций.

Каждый участник отмечает точкой ту долю времени (на схеме, построенной на предыдущем этапе), какое затрачивается им при выполнении соответствующих работ. Совместно с группой по плотности размещения точек на схеме позиционирования определяется актуальная структура затрат времени различных уровней управления и строится пирамида времени.

7. Затем выделенные группы-кластеры и отмеченные в них функции (виды работ) распределяются по методам, которые можно использовать для их выполнения. Студенты строят схему-матрицу, отражающую распределение этих функции по методам управления.

8. Групповое обсуждение результатов.

Критерии оценки:

За участие в деловой игре студентам начисляются баллы в соответствии с критериями:

1. Теоретический уровень знаний, необходимых для выполнения практических заданий - 4 балл

2. Качество, содержательность, проработанность выполнения практических заданий - 6 балл

3. Аргументация выдвигаемых идей при выполнении практических заданий - 3,5 балл

4. Умение слушать оппонентов и вести дискуссию - 2 балл

5. Подкрепление материалов фактическими данными (статистические данные или др.), использование дополнительных источников - 3 балл

6. Способность отстаивать собственную точку зрения при обосновании результатов выполнения практических заданий - 4 балл

7. Качество ответов на вопросы - 2 балл
 9. Умение работать в команде - 2 балл
 10. Степень участия в общей дискуссии - 1,5 балл

Итоговая сумма баллов: 28 балл

Результат определяется как сумма всех составляющих. Максимальная оценка 28 баллов.

Перевод баллов в пятибалльную шкалу оценок:

22-28 балл - отлично

16-21 балл - хорошо

10-15 балл - удовлетворительно

0-9 балл - неудовлетворительно

Решение ситуационных задач

Ситуационная задача 1. Турист, оплатив пакет услуг, приходит в день поездки (уже после вылета самолета) в фирму и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили на границе, т.к. в паспорт не была вклеена фотография ребенка. Туристическая фирма, по договору не несет ответственности за подлинность его заграничного паспорта и прохождения им паспортного контроля. Предложите выход из данной ситуации. Обоснуйте свой ответ.

Ситуационная задача 2. Туристы, во время пребывания в Египте купили у партнера туристической фирмы дополнительную экскурсию на коралловые рифы, во время которой туристы плавали с маской без предварительного инструктажа. В ходе экскурсии одного туриста забыли (подобрали через час) его укусила мурена, а на борту не оказалось аптечки. Турфирма считает, что за экскурсию, не входящую в стоимость, она ответственности не несет. Кто прав в данной ситуации?

Обоснуйте свой ответ.

Ситуационная задача 3. Турист, приехав из поездки, пожаловался на то, что в рекламных буклетах, которые ему показывали в офисе бассейн выглядел большим, а на самом деле оказался маленьким. Он считал, что если бы он заранее знал, что бассейн в не соответствует рекламе, то он выбрал бы другую гостиницу. На самом же деле о бассейне предварительно не велось разговора. Кто прав в данной ситуации? Обоснуйте свой ответ.

Ситуационная задача 4. Несут ли туристические фирмы ответственность, вследствие скачка курса валют? Является ли кризис обстоятельством непреодолимой силы?

Ситуационная задача 5. Ребенок (16 лет) выезжает за границу с матерью, нужно ли согласие отца. Возможно ли оформление генеральной доверенности на 2 года (до 18 лет), или каждый раз получать доверенность?

Ситуационная задача 6. Посольство Франции отказало туристам в визе без причин. Могут ли они потребовать возмещение морального ущерба от фирмы?

Ситуационная задача 7. В фирму обратилась семейная пара с целью приобретения турпутевки. Действенен ли заграничный паспорт жены, оформленный на девичью фамилию?

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Решение по ситуационной задаче принято верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации, верно подобраны правовые нормы. При анализе ситуации студент показал способность толковать правовые акты. Правильно соотнесены отношения, описываемые в ситуации с нормами нормативно-правовых актов. Ответ обоснован с указанием на пункты или части соответствующей статьи или статей нормативного правового акта, с использованием теоретических положений по туризму.

«хорошо» (2-3 балла), пороговый уровень

Решение по ситуационной задаче принято верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации, верно подобраны правовые нормы

При анализе ситуации студент показал способность толковать правовые акты. Ответ обоснован с указанием на пункты или части соответствующей статьи или статей нормативного правового акта. При этом студент не использовал теоретические положения по туризму.

«удовлетворительно» (1-2 балл), пороговый уровень

Решение по ситуационной задаче принято частично верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации. Частично верно подобраны правовые нормы. Ответ не обоснован, не указаны (или указаны не верно) пункты или части соответствующей статьи или статей нормативного правового акта.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Решение по ситуационной задаче принято не правильное (или не решена). Студентом неверно квалифицированы факты, о которых идет речь в задаче. Неверно подобраны правовые нормы. Ответ не обоснован, не указаны (или указаны не верно) пункты или части соответствующей статьи или статей нормативного правового акта.

Примерные практические задания для выполнения на аудиторных занятиях и для самостоятельной работы

Задание 1. Назовите главные принципы классификации путешествующих лиц и их основные категории. Можно ли отнести перечисленных ниже путешествующих лиц к категории туристов:

- россиян, совершающих челночные рейсы на дешевые вещевые рынки Турции, Китая и некоторых других государств;
- ограниченный контингент международных сил ООН по поддержанию мира в республиках бывшей Югославии;
- молодоженов, отправляющихся в свадебное путешествие за границу;
- политического лидера из Москвы, находящегося в течение дня в Санкт-Петербурге для встречи с избирателями в ходе предвыборной кампании;
- участников авторалли Париж-Даккар;
- беженцев.

Аргументируйте свои ответы

Задание 2. Сравните несколько видов туров (спортивные туры, этнографические туры, культурно- познавательные туры) одинаковой направленности, предлагаемые туроператорами (турагентствами) (3-4 фирмы) на туристском рынке Республики Алтай. Выделите самостоятельно критерий для сравнения, определите балльную шкалу и выявите наиболее оптимальный тур по каждой позиции. Обоснуйте свой ответ.

Задание 3. На основе изучения деятельности реальных туристических предприятий, действующих на туристском рынке РА, приведите примеры туристских маршрутов и туров по признакам сезонности, построения трассы, продолжительности путешествия. По каждому критерию 4-5 примера.

Задание 4. На основе изучения деятельности реальных туристических предприятий приведите примеры различных тематических программ обслуживания. Сравните содержание этих программ и сделайте выводы.

Задание 5. Используя диаграмму процесса и диаграмму Ганта, на примере реального турпродукта, покажите наглядно процесс разработки туристского продукта.

Задание 6. На базе Горно-Алтайского государственного университета предполагается создать туристическую фирму «Турист» как базу практики студентов. Руководствуясь такими признаками организационно-правовых форм предприятий, как форма собственности, порядок формирования уставного капитала, степень ответственности по обязательствам предприятия, определите, какая организационно-правовая форма будет наиболее эффективной и перспективной для данной фирмы.

Задание 7. Работая в малых группах (2-3 чел.) на основе изучения основной и дополнительной литературы, материалов периодической печати, Интернет-ресурсов, изучения деятельности реальных туристских фирм, подготовьте отчет-презентацию о конкретной туристской фирме, осуществляющей свою деятельность на территории Республики Алтай.

Отчет-презентация должна содержать следующую информацию:

1. название и организационно-правовая форма фирмы;
2. история создания и развития фирмы;
3. основные виды деятельности фирмы;
4. организационная структура фирмы;
5. характеристика предлагаемых фирмой туристских услуг (туры, предлагаемые фирмой, дополнительные услуги, ценовой диапазон, сезонность, максимальная и минимальная продолжительность, предлагаемых услуг, описание нескольких туров, предлагаемых фирмой);
6. фирмы-партнеры и характер взаимоотношений с ними;
7. наличие сайта у фирмы и ее рекламная деятельность.

Задание 8. Охарактеризуйте особенности туристского предприятия как объекта управления:

- используя ряд источников, содержащих информацию о фирмах (специализированные справочники, журналы, проспекты; национальные каталоги стран; коммерческие газеты, журналы; сведения о проходящих выставках, ярмарках; Интернет; сведения торгово-промышленной палаты; рекламные материалы иностранных и отечественных фирм), выберите 3-5 отечественных и иностранных туристических фирм;

- укажите классификационные признаки этих фирм (по виду хозяйственной деятельности, организационно-правовой форме, принадлежности капитала, характеру операций и др.);

- дайте общую характеристику этих предприятий, приведите данные, характеризующие результаты их деятельности, оцените уровень успешности этих предприятий;

- определите отличия этих предприятий друг от друга.

Задание 9. Сформулируйте миссию для данной организации: корпорация «ТУРСервис», входящая в число самых крупных и надежных туристических фирм России, является холдингом. В ее состав входят:

- фирма-туроператор «Мегатур» занимающаяся въездным, выездным и внутренним туризмом;

- сеть турагентств «Турист», которая насчитывает более 20 отделений в городах России;

- компании «ТУР - выставка», которая занимается организацией и проведением туристических выставок и конференций в России и за рубежом, «ТУРсофт», занимающаяся разработкой программных продуктов для туристического и гостиничного бизнеса» и «ТУРтелеком», занимается установкой телекоммуникационных сетей на предприятиях туристического и гостиничного бизнеса.

Задание 10. Проанализируйте цели, установленные компанией «Мегатур» на ближайшую перспективу, с точки зрения их классификации по критериям содержания, повторяемости, деловой среды, функциональных подсистем:

1. Увеличение уставного капитала и развитие собственной ресурсной базы.

2. Обеспечение финансовой устойчивости путем повышения прибыльности, диверсификации видов деятельности.

3. Поиск надежных туристических агентств для продажи своей продукции.

4. Совершенствование организационной структуры управления.

5. Формирование кадрового состава предприятия.

6. Совершенствование системы управления деятельностью предприятия.

7. Расширение маркетинговых исследований и проведение всестороннего анализа спроса на рынке туристических услуг.

8. Улучшение качества обслуживания туристов.

9. Разработка новых туров.

10. Участие в разработке и финансировании различных инвестиционных проектов.

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо». пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Вопросы для подготовки эссе

1. В чем вы видите основные факторы воздействия туризма на экономику региона?
2. Как туризм влияет на развитие отраслей, выпускающих предметы потребления?
3. Какие проблемы возникают в регионе с развитием туризма?
4. Назовите функции социального воздействия туризма?
5. В чем вы видите влияние туризма на повышение уровня жизни населения?
6. В чем заключается экономическое воздействие туризма?

Критерий оценки:

Требования, предъявляемые к эссе

1. Оно должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
2. Не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия позиции, идеи автора.
3. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
4. Каждый абзац должен содержать только одну основную мысль.
5. Оно должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
6. Должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

«отлично» (4 баллов), повышенный уровень

В эссе четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора. Проблема раскрыта на теоретическом и практическом уровнях, с приведением примеров из реальной практики. В эссе логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме. В эссе представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора (в виде современных социальных процессов, конкретных примеров, статистических данных и т. п.).

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

В эссе с неточностями представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы.

Проблема раскрыта на теоретическом уровне с неточностями в использовании терминов и понятий в контексте ответа. В эссе дана аргументация своего мнения со слабой опорой на факты из практики.

«удовлетворительно» (2 балла), пороговый уровень

В эссе расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. В эссе проблема раскрыта с некорректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются). В эссе слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты из практики.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

В эссе не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта слабо, без использования терминов. Не аргументировано собственное мнение. Эссе не представлено.

Темы докладов, рефератов

1. Основные функции и значение туризма.
2. Современные классификации и типологии потребителей в туризме.
3. Туристский потенциал: содержание понятия, структура, методики оценки.
4. Роль туристских ресурсов в развитии туризма и территориальной организации туристской отрасли.
5. Современные тенденции развития туристских комплексов и объектов.
6. Особенности и виды туристских маршрутов.
7. Современные тенденции развития международного туристского рынка.
8. Особенности и структура национального туристского рынка России.
9. Современное состояние и перспектива развития внутреннего туризма в Российской Федерации.
10. Туристские предприятия и их формы, особенности функционирования.
11. Пакет услуг и классы обслуживания в туризме.
12. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.

13. Особенности и модели организации гостиничной индустрии.
14. Индустрия питания туристов.
15. Экскурсионная деятельность: этапы развития и особенности организации в России.
16. Индустрия досуга и развлечений в туризме.
17. Туристская анимация в России и за рубежом.
18. Формирование стратегии гостиничного комплекса (туристского предприятия) в современных условиях.
19. . Значимость планирования как функции менеджмента на туристском предприятии
20. Проектирование организационной структуры турфирмы.
21. Разработка и принятие управленческих решений в сфере туризма.
22. Управление персоналом туристского предприятия.
23. Управление конфликтами в турфирме (гостинице).
24. Эффективность менеджмента в туризме.
25. Теории лидерства и управление туристским предприятием.
26. Теории мотиваций и их использование в управлении сотрудниками турфирмы (гостиницы).

Критерии оценки реферата:

Требования к написанию реферата

1. Общий объем реферата должен быть не менее 15, но не более 30 страниц машинописного текста шрифта Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, выравнивание по ширине текста при соблюдении полей в размере 3 см слева, 1,5 справа и по 2 см - сверху и снизу.
2. Первая страница - титульный лист (не нумеруется), вторая - содержание, которое в развернутом виде отражает изучаемые вопросы, далее - введение, обосновывающее актуальность выполнения реферата конкретно по выбранной теме, с указанием предмета, объекта исследования. Основная часть реферата должна быть четко структурирована. В заключении студентом обобщаются выводы по теме, при необходимости делаются предложения, обосновывается личное мнение студента на поставленную проблему, возникшую ситуацию и т.п.
3. Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом, содержать не менее 5-7 источников научных и периодических изданий.

«отлично», повышенный уровень

Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«хорошо», пороговый уровень

Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерии оценки доклада:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников.

«отлично», повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо», пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При

подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:

1. Понятие, роль и место индустрии туризма в современной мировой и российской экономике.
2. Виды и формы туризма.
3. Факторы и условия развития туризма.
4. Туристский продукт. Туристские услуги, их состав. Тур и туристский маршрут. Турпакет. Разновидности туров. Транстур. Туристские товары
5. Классификация туристских маршрутов и туров по признакам сезонности, построения трассы, продолжительности путешествия.
6. Понятие и состав программы обслуживания. Технология обслуживания.
7. Участники туристской деятельности. Организационно-правовые формы и формы собственности в сфере туристской деятельности.
8. Особенности и роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
9. Организационно-экономическая характеристика туристской организации (фирмы, предприятия).
10. Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.
11. Особенности договорных отношений между участниками туристской деятельности.
12. Составляющие туристской индустрии.
13. Инфраструктура туризма. Страхование. Банковские и финансовые услуги. Информационные услуги.
14. Типы и виды средств размещения.
15. Организация услуг питания.
16. Виды и типы обслуживания. Основные требования к организации питания.
17. Система перевозок. Международная классификация средств транспорта.
18. Основные предприятия индустрии досуга и развлечений, особенности функционирования.
19. Анимация в туризме: цели, функции, типология.
20. Туристская политика. Задачи государственной политики в сфере туризма.
21. Правовое регулирование отношений в сфере туризма.
22. Нормативная база туристической деятельности.
23. Структура управления туристской отраслью в РФ.
24. Международные акты, регулирующие туристскую деятельность.
25. Внутренняя среда туристской организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди.
26. Внешняя среда туристской организации: факторы прямого и косвенного воздействия.
27. Внешняя среда туристской организации: её виды и характеристики.
28. Необходимость исследования внешней и внутренней среды для построения модели управления турфирмой
29. Сущность и классификация функций менеджмента в туристской организации.
30. Понятие и классификация методов менеджмента, применяемых в сфере туризма.
31. Функции и методы менеджмента в сфере туризма.
32. Сущность, виды, методы планирования.
33. Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям.
36. Понятие цели. Классификация целей туристского предприятия.
37. Понятие миссии. Дерево целей туристского предприятия.
38. Сущность SWOT-анализа.
39. Понятие и типология конфликтных ситуаций в туризме.
40. Характеристика последствий и методов разрешения конфликтов в сфере туризма.

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Студент показал прочные знания основных теоретических положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная и дополнительная литература.

«хорошо», пороговый уровень

Студент показал прочные знания основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены частично примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная литература.

«удовлетворительно», пороговый уровень
 Студент показал знание основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент частично показал умение логически рассуждать, делать выводы с помощью преподавателя. Не были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы в основном конспекты лекции.
 «неудовлетворительно», уровень не сформирован
 При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент не показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Не были приведены примеры из практики.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Сухов Р.И.	Организация туристской деятельности: учебник	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016	http://www.iprbookshop.ru/78686.html
Л1.2	Удалова И. Б., Удалова Н. М., Машинская Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023	https://www.iprbookshop.ru/137761.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Шабашова Л.А.	Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие	Симферополь: Университет экономики и управления, 2018	http://www.iprbookshop.ru/86406.html
Л2.2	Гаврилова С.В., Томская А.Г., Дмитриев А.Д.	Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2011	http://www.iprbookshop.ru/10741.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Межвузовская электронная библиотека
6.3.2.2	КонсультантПлюс
6.3.2.3	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.4	Электронно-библиотечная система IPRbooks

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	деловая игра	
	дискуссия	
	презентация	
	проблемная лекция	
	лекция-визуализация	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
-----------------	------------	--------------------

209 A2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места для обучающихся (по количеству обучающихся), ученическая доска, кафедра
210 A2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места для обучающихся (по количеству обучающихся), ученическая доска, кафедра, мультимедийный проектор, экран, ноутбук
202 A4	Компьютерный класс. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Мультимедиапроектор, экран, компьютеры

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

Методические указания по освоению дисциплин (модулей)

Лекции, с одной стороны – это одна из основных форм учебных занятий в высших учебных заведениях, представляющая собой систематическое, последовательное устное изложение преподавателем определенного раздела конкретной науки или учебной дисциплины, с другой – это особая форма самостоятельной работы с учебным материалом. Лекция не заменяет собой книгу, она только подталкивает к ней, раскрывая тему, проблему, выделяя главное, существенное, на что следует обратить внимание, указывает пути, которым нужно следовать, добиваясь глубокого понимания поставленной проблемы, а не общей картины.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и собственно конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Лекция в университете рассчитана на подготовленную аудиторию. Преподаватель излагает любой вопрос, ориентируясь на те знания, которые должны быть у студентов, усвоивших материал всех предыдущих лекций. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции, поддерживать непрерывное внимание к выступающему.

Однако, одного слушания недостаточно. Необходимо фиксировать, записывать тот поток информации, который сообщается во время лекции – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции. Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Семинарские (практические) занятия Самостоятельная работа студентов по подготовке к семинарскому (практическому) занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского (практического) занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к семинару (практическому занятию), рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника.

Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы. Читая рекомендованную литературу, не стоит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

Подобрав, отработав материал и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на семинарском (практическом) занятии для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

По каждому вопросу плана занятий необходимо подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении докладов и сообщений (до 5 мин.).

Выступление на семинарском (практическом) занятии должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Самостоятельная работа обучающихся – это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Объем самостоятельной работы определяется учебным планом основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), рабочей программой дисциплины (модуля).

Самостоятельная работа организуется и проводится с целью формирования компетенций, понимаемых как способность применять знания, умения и личностные качества для успешной практической деятельности, в том числе:

- формирования умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- качественного освоения и систематизации полученных теоретических знаний, их углубления и расширения по применению на уровне межпредметных связей;
- формирования умения применять полученные знания на практике (в профессиональной деятельности) и закрепления практических умений обучающихся;
- развития познавательных способностей, формирования самостоятельности мышления обучающихся;
- совершенствования речевых способностей обучающихся;
- формирования необходимого уровня мотивации обучающихся к систематической работе для получения знаний, умений и владений в период учебного семестра, активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования способностей к саморазвитию (самопознанию, самоопределению, самообразованию, самосовершенствованию, самореализации и саморегуляции);
- развития научно-исследовательских навыков;
- развития навыков межличностных отношений.

К самостоятельной работе по дисциплине (модулю) относятся: проработка теоретического материала дисциплины (модуля); подготовка к семинарским и практическим занятиям, в т.ч. подготовка к текущему контролю успеваемости обучающихся (текущая аттестация); подготовка к лабораторным работам; подготовка к промежуточной аттестации (зачётам, экзаменам).

Виды, формы и объемы самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины (модуля) определяются:

- содержанием компетенций, формируемых дисциплиной (модулем);
- спецификой дисциплины (модуля), применяемыми образовательными технологиями;
- трудоемкостью СР, предусмотренной учебным планом;
- уровнем высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура), на котором реализуется ОПОП;
- степенью подготовленности обучающихся.