

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма
Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи
26.05.2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.05 ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИНДУСТРИИ

Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 43.04.02 – «Туризм»
- 2. Профиль подготовки/специализация:** профиль «Планирование и проектирование в туризме»
- 3. Квалификация выпускника:** магистр
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра рекреационной географии, страноведения и туризма
- 6. Составители программы:** Дорохова Наталья Васильевна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма
- 7. Рекомендована:** НМС факультета географии, геоэкологии и туризма (протокол №8 от 04.05.2022 г.)
- 8. Учебный год:** 2023/2024 **Семестр:** 3

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины является: формирование у магистрантов компетенций в области организации деятельности, экономической работы и управления предприятием индустрии туризма в современных условиях.

Задачи учебной дисциплины:

- систематизированное представление об управлении сферой туристской деятельности на рынке;
- исследование проблем и актуальных методов формирования коммерческой службы,
- развитие методов и способов принятия решений в конкретных хозяйственных ситуациях;
- исследование финансово-хозяйственной деятельности предприятия туристской индустрии;
- определение путей повышения эффективности деятельности предприятия туризма.

10. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП: Б1.В.05

учебная дисциплина «Организация бизнес-процессов предприятий туристской индустрии» относится к вариативной части блока Б1.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПКВ-1	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ПКВ-1.1.	Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма	Знать: - теоретические основы оценки эффективности управленческих решений; - основы реализации программно-целевого подхода. Уметь: - проводить на практике оценку эффективности управленческих решений; - планировать мероприятия по реализации стратегии на основе программно-целевого подхода. Владеть: - навыками оценки эффективности управленческих решений; - навыками планирования мероприятий по реализации стратегии на основе программно-целевого подхода.
		ПКВ-1.2.	Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода	
ПКВ-4	Способен осуществлять научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сферы туризма	ПКВ-4.1.	Осуществляет научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сферы туризма	Знать: - теоретические основы инновационной деятельности в туризме; - методы анализа и оценки организационно-управленческих инноваций. Уметь: - разрабатывать направления совершенствования организационно-управленческой деятельности; - анализировать и оценивать организационно-управленческие инновации.

		ПКВ-4.2.	Умеет применять научные методы исследования при проведении экспертизы организационно-управленческих инноваций, планируемых к применению на предприятиях сферы туризма	
--	--	----------	---	--

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — **4 ЗЕТ / всего 144 ак.ч.** из них 24 ак.ч – лекции, 24 ак.ч. – практическая работа, 60 ак.ч. – самостоятельная работа, 36 ак.ч. - контроль.

Форма промежуточной аттестации(зачет/экзамен) **экзамен**

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам		
			№ семестр	№ семестра	...
Аудиторные занятия		36	3	-	-
в том числе:	лекции	24	3	-	-
	практические	24	3	-	-
	лабораторные	-	3	-	-
Самостоятельная работа		60	3	-	-
в том числе: курсовая работа (проект)		-	3	-	-
Форма промежуточной аттестации (экзамен.)		36	3	-	-
Итого:		144	3	-	-

13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
1. Лекции			https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=4482
1.1	Понятие и сущность бизнес-планирования	Определение бизнес-плана. Основные функции бизнес-плана. Основные категории бизнес-планов. Функционирование предприятия во внешней среде.	
1.2	Структура бизнес-плана	Структура бизнес-плана. Сбор и анализ исходных данных для разработки бизнес-плана. Рыночные исследования и анализ рынка сбыта. План маркетинга. Производственный план. План по персоналу. Финансовый план. Анализ рисков.	
1.3	Оценка эффективности бизнес-планов инвестиционных проектов	Основные принципы оценки эффективности и финансовой реализуемости бизнес-планов инвестиционных проектов. Оценка экономической эффективности бизнес-планов инвестиционных	

		проектов.	
1.4	Организационные аспекты реализации бизнес-плана	Понятие организации и управления. Основные функции управления. Планирование. Организация. Мотивация. Координация. Контроль	
2. Практические занятия			https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=4482
2.1	Понятие и сущность бизнес-планирования	Определение бизнес-плана. Основные функции бизнес-плана. Основные категории бизнес-планов. Функционирование предприятия во внешней среде.	
2.2	Структура бизнес-плана	Структура бизнес-плана. Сбор и анализ исходных данных для разработки бизнес-плана. Рыночные исследования и анализ рынка сбыта. План маркетинга. Производственный план. План по персоналу. Финансовый план. Анализ рисков.	
2.3	Оценка эффективности бизнес-планов инвестиционных проектов	Основные принципы оценки эффективности и финансовой реализуемости бизнес-планов инвестиционных проектов. Оценка экономической эффективности бизнес-планов инвестиционных проектов.	
2.4	Организационные аспекты реализации бизнес-плана	Понятие организации и управления. Основные функции управления. Планирование. Организация. Мотивация. Координация. Контроль	

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1.1	Понятие и сущность бизнес-планирования	6	6		15	27
1.2	Структура бизнес-плана	6	6		15	27
1.3	Оценка эффективности бизнес-планов инвестиционных проектов	6	6		15	27
1.4	Организационные аспекты реализации бизнес-плана	6	6		15	27
	Итого:	24	24	-	60	144

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины «Организация бизнес-процессов предприятия туриндустрии»

Методические указания обучающимся при подготовке к лекциям

В процессе изучения данной дисциплины рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий. На первом этапе в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы. На втором – обозначить базовые понятия и определения (возможно составить конспект) из названия тем, привести разные точки зрения, вывести свое предпочтительное определение. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из рекомендованного списка, а также переводную литературу из актуальных научных источников. На следующем этапе необходимо обозначить практическую значимость данной темы. Для чего изучить статистические данные, конкретные примеры из региональной практики. Рекомендуется обращаться к официальной, оперативной информации, пользоваться валидными и проверенными данными. В результате получения информации, освоения знаний студент должен сформировать свою точку зрения на данную тему, сформулировать проблематику, свободно отвечать на вопросы на практических занятиях,

участвовать в дискуссиях, уметь выделять главные проблемы, логически мыслить для их решения, грамотно и аргументированно излагать свою точку зрения.

Методические указания обучающимся при подготовке к практическим занятиям

С целью лучшего усвоения материала по дисциплине «организация бизнес-процессов предприятий туриндустрии» используются комплект заданий, вопросов, список тем. В процессе изучения данной дисциплины студентам предлагается составить программу и план маркетинговых исследований для предприятия сферы туризма и гостеприимства, а также подготовить выступление.

В процессе изучения дисциплины «Организация бизнес-процессов предприятий туриндустрии» подготовка студентов к семинарским занятиям организована с использованием научной и периодической литературы, ресурсов сети Internet, ресурсов зональной, электронной библиотеки ВГУ, а также ресурсов электронного курса дисциплины, размещенного в Moodle.

На практическом занятии по дисциплине «Организация бизнес-процессов предприятий туриндустрии» необходимо умение выступать с докладом, делать расчеты, сообщения, презентации, умение включаться в беседу, дискуссию, отвечать на поставленные вопросы, решать предложенные преподавателем тесты, контрольные и проверочные работы.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Дубровин И.А. Бизнес-планирование на предприятии: учебник/ И.А. Дубровин. – М: Давшков и К, 2013. – 431 с. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа - http://www.knigafund.ru
2	Стрекалова Н.Д. Бизнес-планирование. Теория и практика : [учебное пособие] : для бакалавров и специалистов / Н.Д. Стрекалова .— Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2012 .— 351, [1] с. : ил., табл. + 1 CD .— (Учебное пособие) (Стандарт третьего поколения) .— Прилагается компакт-диск с учеб. материалами .— Библиогр.: с. 349-[352].
3	Чудновский А. Д. Информационные технологии управления в туризме / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова .— 4-е изд., стер. — Москва : КноРус, 2011 .— 100 с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Рейнор М.Е. Стратегический парадокс = The Strategy Paradox / Майкл Е. Рейнор ; [пер.с англ. И.Р. Шафикова] .— М. : Юрайт, 2009 .— 394, [1] с. : ил., табл. — (Путь лидера) .— Библиогр. в примеч. в конце гл. — Предм.-имен. указ.: с.386-394.
5	<i>Основы туризма / под ред. Е.Л. Писаревского .— Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014 .— 374 с.</i>
6	Моисеева Н.К. Маркетинг в турбизнесе / Н.К. Моисеева. – М.: Финансы и статистика., 2009. – 494 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Ресурс
7	Официальный сайт Федерального агентства по туризму. - URL: https://www.russiatourism.ru/
8	Официальный сайт Министерства экономического развития РФ. - URL: https://www.economy.gov.ru/
9	Всемирная туристская организация (UNWTO) - URL: www.unwto.org
10	Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) - URL: www.wttc.org
11	Компьютерная справочная правовая система "Консультант плюс" - URL: http://www.consultant.ru/
12	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (http://www.lib.vsu.ru/).

* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы, онлайн-курсы, ЭУМК

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)

Методические указания обучающимся для организации самостоятельной работы

Для углубления, расширения и детализирования полученных знаний студентам отводятся часы на самостоятельную работу. Самостоятельная работа предполагает более глубокое освоение учебной программы. Она формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на выработку умений применять теоретические навыки на практике.

Самостоятельную работу наиболее эффективно планомерно осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Это может быть конспектирование и работа с книгой, документами, первоисточниками; доработка и оформление записей по лекционному материалу; кабинетные исследования, проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источниками информации и др. Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельную подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, подготовка ответов на тестовые задания, решение задач, анализ деловых ситуаций, подготовка реферата, подготовка выступления с презентацией по основным проблемным вопросам изучаемой дисциплины).

№ п/п	Источник
1	Воскресенский, В.Ю. Международный туризм / В.Ю. Воскресенский .— 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юнити-Дана, 2012 .— 463 с. — ISBN 978-5-238-01456-2 .— http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114800 .
2	Качмарек, Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление / Я. Качмарек ; Стасяк А. ; Влодарчик Б. — Москва : Юнити-Дана, 2012 .— 496 с. — (Зарубежный учебник) .— ISBN 978-5-238-01409-8 .— http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117167 .
3	Научная электронная библиотека eLibrary (http://elibrary.ru)

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

В рамках реализации учебной дисциплины «организация бизнес-процессов предприятий туристической индустрии» предусмотрены различные типы лекций (вводные, обзорные), семинарские занятия (проблемные, дискуссионные). Предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий в части освоения лекционного материала, в том числе углубленного, а также проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория	Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (лабораторных и(или) практических), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), проведения практик	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска) Специальное оборудование: интерактивная доска/ТВ, проектор, профессиональное программное обеспечение для демонстрации студентам
Помещение для самостоятельной работы	Помещение для самостоятельной работы обучающихся	Компьютерный класс с компьютерами и/или ноутбуками с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», пакетом Microsoft Office, доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle Компьютеры, ноутбуки с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle, Elibrary, Znanium и т.д., установленным и исправным специальным

		программным обеспечением
--	--	--------------------------

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Понятие и сущность бизнес-планирования	ПКВ-1 ПКВ-4	ПКВ-1.2 ПКВ-4.1	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
2.	Структура бизнес-плана	ПКВ-1 ПКВ-4	ПКВ-1.1 ПКВ-4.1	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
3	Оценка эффективности бизнес-планов инвестиционных проектов	ПКВ-1 ПКВ-4	ПКВ-1.2 ПКВ-4.2	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
4	Организационные аспекты реализации бизнес-плана	ПКВ-1 ПКВ-4	ПКВ-1.1 ПКВ-4.1	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
Текущая аттестация, допуск к промежуточной аттестации				Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций, глоссарий 20.1.2.6, 20.1.2.7, 20.1.2.8, 20.2.2
Промежуточная аттестация форма контроля – экзамен				Перечень вопросов к экзамену 20.2.1

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Вопросы для самоконтроля по разделу
Практико-ориентированные задания,
Реферат.

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, лабораторных работ требования к представлению портфолио

Описание технологии проведения

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: устного опроса (индивидуальный опрос, фронтальная беседа, групповое взаимодействие, взаимооценивание). Критерии оценивания практических заданий в ходе текущего контроля приведены ниже.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Для оценивания результатов обучения в процессе текущего контроля успеваемости используются следующие показатели п. 19: знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

Оценка ответа основана на следующих критериях:

- знание теоретических основ курса;
- владение профессиональной терминологией;
- умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

принято	Студентом выполнено верно не менее 85% практического задания в ходе текущего контроля. Студент владеет профессиональной терминологией, демонстрирует знание дисциплины. Ответив на свой вопрос, умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов. Демонстрирует умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.
не принято	В ходе выполнения практического задания текущего контроля студентом выполнено менее 85% задания. Студент не понимает сути предложенного вопроса, механически повторяет текст изученных материалов, не принимает участия в групповой дискуссии, не может дополнить или исправить ответы других студентов. Не владеет профессиональной терминологией, подменяет одни понятия другими. Не способен продемонстрировать умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. Не умеет пользоваться рекомендациями по оформлению практических заданий. Не понимает сути обязательных требований по оформлению заданий текущего контроля. Не умеет пользоваться элементарными формулами для ведения базовых расчетов (устный счет и с применением электронных вычислительных машин)

20.1.1 Вопросы для самоконтроля:

1. Организационно-функциональные основы управления туристскими фирмами.
2. Технология принятия решений в управлении.
3. Коммуникации в управлении.
4. Стратегический менеджмент в туризме.
5. Организация и иерархическое построение процессов управления в организациях сферы туризма.
6. Сущность и типы организационных структур.
7. Особенности регионального туризма как объекта управления
8. Управление персоналом.
9. Особенности менеджмента отдельных видов деятельности в сфере туризма.
10. Инновационный менеджмент в туристской деятельности.
11. Управление инновационными программами развития туризма.
12. Международное регулирование менеджмента в сфере туризма.

20.1.2 Практико-ориентированные задания

20.1.2.1 Анализ конъюнктуру туррынка

Пользуясь научными статьями, открытыми источниками сети Интернет и сайтами профильных организаций, ознакомьтесь с конъюнктурой отечественного туррынка, охарактеризуйте особенности спроса и предложения, постройте прогноз их изменения.

20.1.2.2 Анализ статистической информации о развитии туризма

Пользуясь научными статьями, открытыми источниками сети Интернет и официальными статистическими ресурсами проведите аналитику сезонных колебаний для рынка турбизнеса. Постройте прогноз на следующий период, учитывая изменение внешних и внутренних факторов.

20.1.2.3 Разработка бизнес-плана

Дайте организационно-экономическую характеристику любого турпредприятия, разработайте план и программу его развития.

20.1.2.4 Реферат

Реферат выполняется в соответствии с Общими рекомендациями по оформлению, курсовых и выпускных квалификационных работ, а также ГОСТ Р 7.0.100-2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Неграмотно оформленные работы не могут быть представлены к оценке.

20.1.2.5 Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций:

1. Основные понятия менеджмента туризма: туризм, объект и субъект управления
- 2 Структура управления туризмом
- 3 Миссия и цели деятельности туристского предприятия
- 4 Организационная структура управления туристским предприятием: виды организационных структур и их характеристика.
- 5 Управление персоналом туристской организации: профессиональные требования к персоналу
- 6 Кадровая политика туристской организации.
- 7 Методы и стили управления туристским предприятием.
- 8 Стили управления туристским предприятием.
- 9 Основные мотивационные теории
- 10 Система мотивации персонала туристского предприятия
- 11 Управление конфликтами в туристской организации
- 12 Управление стрессами в туристской организации
- Основные этапы стратегического управления туристским предприятием
- 14 Основные этапы оперативного управления туристским предприятием
- 15 Сущность и задачи инновационного менеджмента в сфере туризма
- 16.Персональный менеджмент в туризме
- 17 Коммуникации в туристской организации
- 18 Понятие управленческого решения, виды управленческих решений
- 19 Технология принятия управленческого решения
- 20 Модель современного менеджера

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Собеседование по билетам дифференцированного зачета

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, требования к представлению портфолио, вопросов к экзамену (зачету) и порядок формирования КИМ

Описание технологии проведения

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, и контрольные практические задания для оценивания умения обучающегося связывать теорию с практикой, иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены ниже.

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (знания, умения, навыки из п. 19):

знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; способность иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, а также примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.

Если в процессе освоения учебной дисциплины обучающийся выполняет не менее 90% практических заданий в ходе текущего контроля, при этом демонстрирует владение профессиональной терминологией, понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой и иллюстрирует ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные, а также умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, грамотно и аргументировано выражает свою точку зрения в дискуссии по проблемам профессиональной деятельности, при этом дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов, участвует во взаимооценивании по предложенным преподавателям схемам оценивания – то по результатам оценивания в ходе текущего контроля выставляется оценка «отлично».

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.	–	Неудовлетворительно

20.2.1 Перечень вопросов экзамена:

1. Основные понятия менеджмента туризма: туризм, объект и субъект управления
- 2 Структура управления туризмом
- 3 Миссия и цели деятельности туристского предприятия

- 4 Организационная структура управления туристским предприятием: виды организационных структур и их характеристика.
- 5 Управление персоналом туристской организации: профессиональные требования к персоналу
- 6 Кадровая политика туристской организации.
- 7 Методы и стили управления туристским предприятием.
- 8 Стили управления туристским предприятием.
- 9 Основные мотивационные теории
- 10 Система мотивации персонала туристского предприятия
- 11 Управление конфликтами в туристской организации
- 12 Управление стрессами в туристской организации
13. Основные этапы стратегического управления туристским предприятием
- 14 Основные этапы оперативного управления туристским предприятием
- 15 Сущность и задачи инновационного менеджмента в сфере туризма
16. Персональный менеджмент в туризме
- 17 Коммуникации в туристской организации
- 18 Понятие управленческого решения, виды управленческих решений
- 19 Технология принятия управленческого решения
- 20 Модель современного менеджера

20.2.2 Базовый глоссарий

Личные продажи - непосредственный контакт с потенциальными потребителями в форме беседы с целью продажи.

Прямой / интерактивный маркетинг - использование неличных средств связи для прямого обращения к целевым покупателям.

Интегрированные маркетинговые коммуникации - концепция планирования маркетинговых коммуникаций, при которой учитывается значение отдельных инструментов продвижения и обеспечивается их оптимальное сочетание с целью достижения максимального эффекта.

Креативность - творческий подход.

Охват аудитории - число человек, за определенный период времени контактирующих с носителем рекламы.

Частота контактов - показатель характеризующий, сколько раз за определенное время индивид контактировал с обращением.

Сила воздействия - качество контакта через данный носитель.

Совокупный рейтинг носителя - число контактов, обеспечиваемое носителем.

Общественность - любая группа, потенциально заинтересованная в результатах деятельности компании либо имеющая на нее влияние.

Паблицити - обеспечение редакционного места в печатных СМИ, средствах вещания для распространения информации о товаре /услуге/компании.

Интегрированный прямой маркетинг – включение инструментов прямого маркетинга в общую маркетинговую коммуникацию компании.

Прямая почтовая рассылка - отправка информации конкретному адресату.

Телемаркетинг – деятельность телефонных операторов, включающая поиск новых покупателей, контакты с покупателями, прием заказов.

Электронный маркетинг - использование Интернета как коммуникационного канала, средства совершения сделок и канала сбыта.

Пожизненная ценность потребителя - ожидаемая прибыль от всех его будущих покупок за минусом затрат на привлечение и удержание потребителя.

Переговоры - искусство достижения удовлетворяющих обе стороны условий сделки.

Международный маркетинг - маркетинговая деятельность компании на зарубежных рынках.

Глобальная компания- компания, действующая в нескольких странах.

Двойная адаптация - приспособление к требованиям внешнего рынка товара и мероприятия по продвижению.

Эскалация цен - увеличение цены на товар при поставке на внешний рынок.

Услуга - любая выгода, которую одна сторона может предложить другой.

Внутренний маркетинг - маркетинговый подход к управлению кадрами, мотивация работников компании на удовлетворение потребителей.

Некоммерческий маркетинг - осуществляют организации либо отдельные лица, действующие в общественных интересах без цели получения прибыли.