



**УТВЕРЖДЕНО:**

Ученым советом высшей школы туризма и  
гостеприимства

Протокол №3 от 23 октября 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.О.2      СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИОННО-  
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы магистратуры по направлению подготовки: 43.04.02 Туризм  
направленность (профиль): Государственное регулирование сферы туризма

Квалификация: *магистр*

*Год начала подготовки 2021*

**Разработчик (и):**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Ведущий научный сотрудник</i>	<i>к.э.н., доцент Кривошеева Татьяна Михайловна</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор</i>	<i>Д.э.н., профессор Бушуева И.В.</i>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина относится к обязательной части программы магистратуры направления подготовки 43.04.02 «Туризм», направленности (профиля) «Государственное регулирование сферы туризма».

Изучение дисциплины базируется на знании совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника, которыми он должен обладать:

- УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели, в т.ч. УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует ее цели, задачи, УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели и УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы.
- УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки, в т.ч. УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания и УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям.
- ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления (в части ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма);
- ПКО-1. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления (в части ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма, ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма).

Содержание дисциплины предполагает формирование и развитие у студентов навыков, связанных с развитием социального интеллекта, а также определения целей и задач организационно-управленческой деятельности, анализа, разработки и поиска решений, подготовки технико-экономического обоснования инновационных проектов и практики проведения исследований различного характера. Дисциплина содержит три тематических модуля.

Первый модуль «Современный уровень управленческих технологий» предусматривает изучение управленческих средств и методов достижения поставленных целей современной организации, в т.ч. туристского профиля. Второй модуль «Специальные виды современного менеджмента» направлен на ознакомление и изучение подходов в социальном менеджменте, time-менеджменте, гендерном, кросскультурном, экологическом видах менеджмента, менеджменте личностного и профессионального развития, сервисном менеджменте, а также современной концепции маркетинга и ее роли в менеджменте туристских организаций и органов управления туризмом. Третий модуль



«Отдельные методы организационно-управленческой деятельности» предусматривает ознакомление с основами программирования и проектирования как практическими принципами организационно-управленческой и проектно-конструкторской деятельности, а также закрепление навыков на основе сценарийной техники и тренингов в современных организациях и органах управления.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 4 зачётных единицы, 144 ч., контактная работа с преподавателем составляет 72 ч., и состоит из занятий лекционного типа – 24 ч., занятия семинарского типа – 24 ч., консультаций – 22 ч., промежуточной аттестации – 2 ч. и самостоятельной работы обучающихся – 72 ч. Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе в 1 семестре. Контактная работа с преподавателем составляет 22 ч., и состоит из занятий лекционного типа – 8 ч., занятия семинарского типа – 8 ч., консультаций – 4 ч., промежуточной аттестации – 2 ч. и самостоятельной работы обучающихся – 122 ч. Для заочной формы преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе в 1 и 2 семестре.

Программой дисциплины предусмотрено использование активных и интерактивных форм обучения: проблемные лекции, лекции-дискуссии, проблемные семинары-заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, индивидуальные и групповые проекты, а также самостоятельная работа обучающихся.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, устного опроса и выполнения индивидуальной работы; аттестационных испытаний промежуточная аттестация в форме экзамена (1 семестр), проведение которого осуществляется в форме тестирования. Для заочной формы экзамен предусмотрен во втором семестре.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Стратегическое и программно-целевое управление туризмом», прохождении организационно-управленческой практики, а также при подготовке к ГИА.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	УК-3.	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
	УК-3.1	Планирует командную работу и формулирует ее цели, задачи
	УК-3.2	Организует работу команды для достижения поставленной цели
	УК-3.3.	Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы
2	УК-6.	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
	УК-6.1.	Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания.
	УК-6.2.	Определяет приоритеты профессионального развития и способы



		совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
3	ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления в части ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма
4	ПКО-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления в части ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Изучение дисциплины базируется на организационно-управленческих знаниях и навыках, полученных на предыдущих уровнях образования.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплины «Стратегическое и программно-целевое управление туризмом», а также при прохождении преддипломной практики и подготовке к ГИА.

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/144 зачетных единиц/ акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	-	-	-
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	24	24	-	-	-
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	24	24	-	-	-
	<i>Семинары</i>	4	4	-	-	-
	<i>Лабораторные работы</i>	-	-	-	-	-
	<i>Практические занятия</i>	20	20	-	-	-
1.3	Консультации	22	22	-	-	-
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-	-
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	-	-	-
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		-	-
	<b>з.е.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		-	-



Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	-	-
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	8	4	4	-	-
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8	2	6	-	-
	Семинары	2	2	0	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия	6	0	6	-	-
1.3	Консультации	4	2	2	-	-
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	<b>2</b>	-	<b>2</b>	-	-
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>122</b>	<b>64</b>	<b>58</b>	-	-
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	-	-
	час					
	з.е.	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Для очной формы:**

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации
Современный уровень управленческих технологий	Тема 1. Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации	2	Лекция-дискуссия			4	Семинар-диспут, презентация группового творческого проекта			2	Групповая	-	-
	Тема 2. Управление по целям											4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 3. Управление по результатам											4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 4. Управление на базе потребностей и интересов											4	Подготовка докладов и презентаций к семинару



	Тема 5. Управление на базе активизации деятельности персонала										3	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 6. Управление в исключительных случаях										3	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 7. Управление путем постоянных проверок и указаний										3	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 8. Управление на базе современных технических средств										3	Подготовка докладов и презентаций к семинару
Контрольная точка 1 (выступление на семинаре-диспуте, тестирование)												
Специальные виды современного менеджмента	Тема 9. Социальный менеджмент	2	Лекция-дискуссия								-	
	Тема 10. Time-менеджмент										2	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 11. Гендерный менеджмент										4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 12. Кросскультурный менеджмент										4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 13. Экологический менеджмент										4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 14. Менеджмент личного и профессионального развития	2	Лекция-дискуссия	2	Деловая игра					5	Групповая	6



Контрольная точка 2 (тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик)												
	Тема 15. FAST менеджмент	2	Проблемная лекция								-	
	Тема 16. WOW менеджмент	2	Лекция-дискуссия	2	Деловая игра				5	Групповая	6	Подготовка к деловой игре
	Тема 17. Сервисный менеджмент	4	Лекция-дискуссия	4	Деловая игра				5	Групповая	6	Подготовка к деловой игре
	Тема 18. Современная концепция маркетинга и ее роль в менеджменте	4	Лекция-дискуссия	4	Разбор конкретных ситуаций							
Контрольная точка 3 (деловая игра)												
Отдельные методы организационно-управленческой деятельности	Тема 19. Программирование в управлении	2	Проблемная лекция	4	Разбор конкретных ситуаций				3	Групповая	8	Подготовка к индивидуальному/коллективному проекту
	Тема 20. Проектирование в управлении	2	Лекция-дискуссия			8	Подготовка к индивидуальному/коллективному проекту					





	Тема 21. Сценарийтехника в управлении	2	Проблемная лекция			6	Коллоквиум по презентациям и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов			2	Групповая	-	
Контрольная точка 4 (индивидуальный или групповой проект, тестирование)													
Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа													



**Для заочной формы обучения:**

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
<b>1 семестр</b>													
Современный уровень управленческих технологий	Тема 1. Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации	4	Ознакомительная лекция - дискуссия			2	Обсуждение эссе			2	групповая	-	-
	Тема 2. Управление по целям											9	Самостоятельное изучение темы
	Тема 3. Управление по результатам											9	Самостоятельное изучение темы
	Тема 4. Управление на базе потребностей и интересов											9	Самостоятельное изучение темы



	Тема 5. Управление на базе активизации деятельности персонала												9	Самостоятельное изучение темы
	Тема 6. Управление в исключительных случаях												9	Самостоятельное изучение темы
	Тема 7. Управление путем постоянных проверок и указаний												9	Самостоятельное изучение темы
	Тема 8. Управление на базе современных технических средств												10	Самостоятельное изучение темы
	Контрольная точка 1 – Обсуждение эссе													
	2 семестр													
Специальные виды современного менеджмента	Тема 9. Социальный менеджмент	2	Лекция-дайджест											
	Тема 10. Time-менеджмент												7	Самостоятельное изучение темы
	Тема 11. Гендерный менеджмент												7	Самостоятельное изучение темы
	Тема 12. Кросскультурный менеджмент												7	Самостоятельное изучение темы
	Тема 13. Экологический менеджмент												7	Самостоятельное изучение темы
	Тема 14. Менеджмент личностного и профессионального развития												7	Самостоятельное изучение темы




Контрольная точка 2 (выступление на семинаре-диспуте, тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик)													
	Тема 15. FAST менеджмент											-	
	Тема 16. WOW менеджмент			2	Конференция, деловая игра							7	Самостоятельное изучение темы Подготовка к деловой игре
	Тема 17. Сервисный менеджмент											7	Самостоятельное изучение темы Подготовка к деловой игре
	Тема 18. Современная концепция маркетинга и ее роль в менеджменте												
Отдельные методы организационно-управленческой деятельности	Тема 19. Управленческое программирование	2	Проблемная лекция							2	Групповая	9	Подготовка к индивидуальному/коллективному проекту
	Тема 20. Проектная деятельность												
	Тема 21. Сценариотехника в управлении			4	Круглый стол по результатам индивидуальных и групповых проектов								
Контрольные точки 3,4 (деловая игра, индивидуальный или групповой проект, тестирование)													
Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа													




## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:


№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч. оч/заоч	Учебно-методическое обеспечение
1.	Раздел 1. Современный уровень управленческих технологий: 2. Управление по целям 4/9 3. Управление по результатам 4/9 4. Управление на базе потребностей и интересов 4/9 5. Управление на базе активизации деятельности персонала 3/9 6. Управление в исключительных случаях 3/9 7. Управление путем постоянных проверок и указаний 3/9 8. Управление на базе современных технических средств 3/10	<p>Доклад должен быть рассчитан на выступление длительностью до 15 минут. Все определения и статистические данные должны сопровождаться ссылками. Каждый студент приводит не менее 4 практических примеров из деятельности организаций экскурсионно-туристскому профилю (тематика примеров должна соответствовать одному или нескольким видам управления из списка тем по разделу №1). Презентация по аналоговым кейс-практикам должна содержать до 20 слайдов. Выполняется каждым студентом в обязательном порядке.</p> <p>При подготовке докладов целесообразно использовать следующие источники:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Ильина, О. Н. Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие: Монография / Ильина О. Н. — Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2018. — 208 с. — (Научная книга). - ISBN 978-5-16-101439-4. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/977626">https://znanium.com/catalog/product/977626</a>.</li><li>Ташмен, М. Победить с помощью инноваций: Практическое руководство по управлению организационными изменениями и обновлениями / Ташмен М., О'Райли Ч. - Москва : Альпина Пабл., 2016. - 285 с.: ISBN 978-5-9614-4774-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/915949">https://znanium.com/catalog/product/915949</a></li><li>Щёлоков, Д. В. Социальное управление институциональными изменениями в российском обществе: социологический анализ трансформационных процессов : монография / Д.В. Щёлоков. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 167 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1064916. - ISBN 978-5-16-015880-8. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1064916">https://znanium.com/catalog/product/1064916</a></li><li>Управление изменениями в современных компаниях : монография / под общ. ред. Р.М. Нижегородцева, С.Д. Резника. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 263 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5a71e5ebd736f4.63619195. - ISBN 978-5-16-013722-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1065610">https://znanium.com/catalog/product/1065610</a></li></ol> <p>Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 14 из 64

		периодических изданий в: 1. Официальный сайт Ростуризма РФ <a href="http://www.russiatourism.ru/">http://www.russiatourism.ru/</a>
2.	Раздел №2. Специальные виды современного менеджмента: 10. Time-менеджмент 2/7 11. Гендерный менеджмент 4/7 12. Кросскультурный менеджмент 4/7 13. Экологический менеджмент 4/7 14. Менеджмент личностного и профессионального развития 6/7 16. WOW менеджмент 6/7 17. Сервисный менеджмент 6/7	Подготовка к семинару-конференции в части ознакомления с методологией включает изучение: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Степанов, А. А. Creative management : practical work on creative management : workbook / [Stepanov A. A., Savina M. V., Krasnyukova N. L. et al.] ; Moscow state institute of international relations (university) of the Ministry of foreign affairs of the Russian Federation, Uczelnia techniczno-handlowa im. Heleny Chodkowskiej, Varna free university. - Moscow [et al.] : Scientific adviser, 2018. - 136 с. - ISBN 978-5-9500999-5-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1024125">https://znanium.com/catalog/product/1024125</a></li> <li>2. Эффективность управления кадрами государственной гражданской службы в условиях развития цифровой экономики и общества знаний : монография / под общ. ред. Е.В. Васильевой, Б.Б. Славина. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 221 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5b30a162d9bec9.41280649. - ISBN 978-5-16-016453-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1028171">https://znanium.com/catalog/product/1028171</a></li> <li>3. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1047091">https://znanium.com/catalog/product/1047091</a></li> <li>4. Пайн, Б. Д. Экономика впечатлений. Как превратить покупку в захватывающее действие: Практическое пособие / Пайн Б.Д., Джеймс Х., Ливинская Н.А. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 384 с. ISBN 978-5-9614-6681-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1003200">https://znanium.com/catalog/product/1003200</a>.</li> </ol> <p>Для подготовки в части ознакомления с практикой time-менеджмент, гендерного менеджмента, кросскультурного менеджмента, экологического менеджмента рекомендуется ознакомиться с материалами по указанным вопросам, размещенными на следующих сайтах:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Официальный сайт Ростуризма РФ  <a href="http://www.russiatourism.ru/">http://www.russiatourism.ru/</a></li> <li>2. Сайт программы China Friendly («Дружественный Китаю»)</li> </ol>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 15 из 64</i>

		<a href="http://chinafriendly.ru/">http://chinafriendly.ru/</a> 3. Сайт Системы Добровольной Сертификации «ХАЛЯЛЬ – ФРЕНДЛИ СТАНДАРТ» <a href="http://halalfriendly.ru/">http://halalfriendly.ru/</a> 4. Сайт социально ответственного туризма <a href="https://icrt-russia.ru/">https://icrt-russia.ru/</a> и подобные
3.	Раздел №3. Отдельные методы организационно-управленческой деятельности: 19. Программирование в управлении 8/4 20. Проектирование в управлении 8/5	Предварительное знакомство с ходом тематических деловых игр. На этой основе формируется список вопросов, которые требуют самостоятельного рассмотрения для понимания теоретических основ и практических аспектов менеджмента в части формирования и реализации современного туристского продукта, в том числе в рамках. Составляется личная библиографическая карточка по темам игр и делается краткий конспект по теории вопроса. В части ознакомления с методологией включает изучение: 1. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) <a href="https://elibrary.ru/item.asp?id=20220623">https://elibrary.ru/item.asp?id=20220623</a> 2. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8. 3. Сысова Е.Л., Мусоян В.А. ВОЗМОЖНОСТИ КАРЬЕРНОГО РОСТА И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ // В сборнике: Вестник индустрии гостеприимства международный научный сборник. Санкт-Петербург, 2016. С. 35-43. Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/item.asp?id=25744690">https://elibrary.ru/item.asp?id=25744690</a> 4. Устюгова Е.В. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ОБЛАКА КАЧЕСТВА // Ученые записки Российской Академии предпринимательства. 2012. № 31. С. 209-213. Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/download/elibrary_18802480_16802956.pdf">https://elibrary.ru/download/elibrary_18802480_16802956.pdf</a> 5. Плакса Ю.В. ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ ЭФФЕКТИВНОГО КАРЬЕРНОГО РАЗВИТИЯ // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. № 2 (84). С. 201-212. <a href="https://elibrary.ru/download/elibrary_38577784_28935983.pdf">https://elibrary.ru/download/elibrary_38577784_28935983.pdf</a> 6. Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие: Монография / Ильина О. Н. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 208 с. — (Научная книга). Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=767898">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=767898</a> Для подготовки аналитических материалов, рекомендуется использовать материалы: -Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) является старейшим российским исследовательским институтом в сфере социальных, политических и маркетинговых опросов - <a href="https://wciom.ru;">https://wciom.ru;</a>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		<i>Лист 16 из 64</i>

		-Исследовательского холдинга «Ромир» – <a href="https://romir.ru/studies">https://romir.ru/studies</a>
--	--	---

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

1	УК-3.	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
	УК-3.1	Планирует командную работу и формулирует ее цели, задачи
	УК-3.2	Организует работу команды для достижения поставленной цели
	УК-3.3	Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы
2	УК-6.	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
	УК-6.1.	Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания.
	УК-6.2.	Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
3	ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления в части ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма
4	ПКО-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления в части ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма





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

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	1. Современный уровень управленческих технологий, 2. Специальные виды современного менеджмента.	<i>Методы выявления социальных, этнических, профессиональных и культурных различий и методы их интерпретации при формировании и реализации туристского продукта.</i>	<i>Выявлять социальные, этнические, профессиональные и культурные различия, а также их интерпретировать при формировании и реализации туристского продукта.</i>	<i>Навыками интерпретации социальных, этнических, профессиональных и культурных различий при формировании и реализации туристского продукта.</i>
		УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует ее цели, задачи				
		УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели				
		УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы				
2	УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	2. Специальные виды современного менеджмента.	<i>Методы и технологии самоменеджмента, в том числе методы и технологии самооценки, саморазвития и самореализации</i>	<i>Применять методы и технологии самооценки, саморазвития и самореализации</i>	<i>Навыками самооценки, определения и реализации приоритетов собственной деятельности</i>
		УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания.				
		УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования				



№ пп	Индекс компе- тенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечиваю-щий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
		собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям				
	ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления в части ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма	1. Современный уровень управленческих технологий, 2. Специальные виды современного менеджмента.	<i>Основные направления развития теории и методов целеполагания в сфере туризма</i>	<i>Переводить стратегическое видение процесса разработки и реализации турпродуктов в практическую плоскость</i>	<i>Навыками стратегического и оперативного управления (в том числе в нестандартных ситуациях) на локальном уровнях</i>
3	ПКО-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления в части ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма	2. Специальные виды современного менеджмента. 3. Отдельные методы организационно- управленческой деятельности	<i>Понятие и сущностное содержание стратегического анализа, показатели и критерии успеха деятельности предприятия туристско-экскурсионной индустрии</i>	<i>Осуществлять стратегический анализ и выявлять факторы успеха деятельности предприятия туристско-экскурсионной индустрии</i>	<i>Навыками экономического обоснования корпоративных и функциональных стратегий развития предприятий туристско-экскурсионной индустрии</i>
		ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии	3. Отдельные методы организационно- управленческой	<i>Теорию стратегического планирования и управления. Элементы проектной</i>	<i>Самостоятельно осуществлять подготовку концептуальных решений и</i>	<i>Методами анализа, разработки и поиска решений в конкретных ситуациях, оценки риска</i>



№ пп	Индекс компе- тенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечиваю-щий этапы формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
		развития предприятий сферы туризма	деятельности	<i>деятельности и показатели оценки деятельности предприятия туристской индустрии</i>	<i>стратегий поведения (и/или развития) на рынке предприятий туристской индустрии с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований</i>	



## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знание методов выявления социальных, этнических, профессиональных и культурных различий в команде и методы их интерпретации при формировании и реализации туристского продукта.</p> <p>Умение выявлять социальные, этнические, профессиональные и культурные различия участников команды, а также их интерпретировать при формировании и реализации туристского продукта.</p> <p>Владение навыками выработки командной стратегии для достижения поставленной цели при формировании и реализации туристского продукта</p>	<p>Тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик, доклад на семинаре-конференции</p>	<p>Студент продемонстрировал знание методов выявления социальных, этнических, профессиональных и культурных различий в команде и методы их интерпретации при формировании и реализации туристского продукта.</p> <p>Студент умеет выявлять социальные, этнические, профессиональные и культурные различия членов команды, а также их интерпретировать при формировании и реализации туристского продукта.</p> <p>Студент показал навыки выработки командной стратегии для достижения поставленной цели при формировании и реализации туристского продукта.</p>	<p>Развитие способности организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>
<p>Знание особенностей мотивационного поведения персонала в туриндустрии, в том числе при формировании и реализации туристского продукта. Технологии личностного и профессионального развития, самоменеджмента.</p> <p>Умение оценивать факторы, влияющие на особенности мотивационного поведения персонала в туриндустрии, в том числе при формировании и реализации туристского продукта, применять стратегии личной эффективности.</p> <p>Владение навыками оценки качества и результативности труда персонала предприятия</p>	<p>Тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик, творческая работа, деловая игра, круглый стол по результатам индивидуальных и групповых проектов</p>	<p>Студент продемонстрировал знание особенностей мотивационного поведения персонала в туриндустрии, в том числе при формировании и реализации туристского продукта, технологий личностного и профессионального развития, самоменеджмента.</p> <p>Студент умеет оценивать факторы, влияющие на особенности мотивационного поведения персонала в туриндустрии, в том числе при формировании и реализации туристского продукта. Применять стратегии личной эффективности</p> <p>Студент показал навыки</p>	<p>Закрепление приемов и методов работы с персоналом, развитие способности определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>



туристской индустрии, в том числе при формировании и реализации туристского продукта, навыками самоконструирования в профессиональном пространстве и time-менеджмента		оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии, в том числе при формировании и реализации туристского продукта, а также навыки самоконструирования в профессиональном пространстве и time-менеджмента	
Основные направления развития теории и методов целеполагания в сфере туризма, в том числе на предприятиях экскурсионной индустрии	Тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик, доклад на семинаре-конференции	Студент продемонстрировал знание основных направлений развития теории и методов целеполагания в сфере туризма, в том числе на предприятиях экскурсионной индустрии. Студент умеет переводить стратегическое видение процесса разработки и реализации экскурсионных программ и турпродуктов в практическую плоскость, в том числе в нестандартных ситуациях. Студент показал навыки стратегического и оперативного управления для готовности действовать в нестандартных ситуациях, в том числе на уровне организаций туристско-туристского профиля	Развитие готовности действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
Знание основных направлений развития теории и методов целеполагания в сфере туризма, в том числе на предприятиях экскурсионной индустрии. Умение переводить стратегическое видение процесса разработки и реализации экскурсионных программ и турпродуктов в практическую плоскость, в том числе в нестандартных ситуациях. Владение навыками стратегического и оперативного управления (в том числе в нестандартных ситуациях) на федеральном, региональном и локальном уровнях, в том числе на	Тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик, доклад на семинаре-конференции	Студент продемонстрировал знание понятия и сущностного содержания стратегического анализа, показателей и критериев успеха деятельности предприятия туристско-экскурсионной индустрии. Студент умеет осуществлять стратегический анализ и выявлять факторы успеха деятельности предприятия туристско-экскурсионной индустрии. Студент показал навыки экономического обоснования корпоративных и функциональных стратегий развития предприятий	Формирование способности осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью, осуществления управления процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма



уровне организаций туристско-туристского профиля		туристско-экскурсионной индустрии	
Знание теории стратегического планирования и управления, элементов проектной деятельности и показателей оценки деятельности предприятия туристской индустрии. Умение самостоятельно осуществлять подготовку концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке предприятий туристской индустрии с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований. Владение методами анализа, разработки и поиска решений в конкретных ситуациях, оценки риска	Устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик, творческая работа, деловая игра, круглый стол по результатам индивидуальных и групповых проектов	Студент продемонстрировал знание теории стратегического планирования и управления, элементов проектной деятельности и показателей оценки деятельности предприятия туристской индустрии. Студент умеет самостоятельно осуществлять подготовку концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке предприятий туристской индустрии с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований. Студент показал навыки применения концептуального и стратегического анализа, необходимых для разработки и реализации решений в конкретных ситуациях с учетом возможных рисков	Закрепление способности осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью, развитие способности осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления. Развитие способности формировать концепцию и планировать реализацию конкурентной стратегии развития предприятия сферы туризма

### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
  - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

**Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:**

**71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;**

**62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;**

**51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;**

**50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.**

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

**Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку**

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – устный ответ (опрос с подбором аналоговых кейс-практик)*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>– точно используется терминология;</li> <li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li> <li>– знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>– последовательно и четко отвечает на вопросы и дополнительные вопросы;</li> <li>– уверенно ориентируется в</li> </ul>



	<p>примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<p>проблемных ситуациях;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации;</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом</li></ul>





	литературы; – имелись затруднения в умении иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации	уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

#### Оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

*Средство оценивания – дискуссия*

#### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при дискуссии

Критерии оценивания	баллы
Студенты продемонстрировали, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это)	2 – 1 – 0
Студенты постигли смысл изучаемого материала (могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию)	2 – 1 – 0
Студенты могут согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы	2 – 1 – 0

Кроме того, могут быть дополнительно использованы иные критерии оценивания, такие как *оценка индивидуального вклада в дискуссию*.

#### Оценка индивидуального вклада в дискуссию

критерии	баллы
<i>Удерживание и наращивание общего содержания дискуссии:</i> – синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации; – выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения; – фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия; – формулирует выводы, создающие новый смысл	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Позиция участия в дискуссии:</i>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 –



<ul style="list-style-type: none"><li>– ярко и кратко формулирует свою позицию;</li><li>– использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания;</li><li>– отслеживает ответы на свои вопросы</li></ul>	7 – 8 – 9 – 10
<p><i>Поддержание процесса дискуссии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– принимает активное участие в обсуждении;</li><li>– проявляет заинтересованность к мнениям других участников;</li><li>– формулирует аргументы в поддержку разных позиций;</li><li>– задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции;</li><li>– вовлекает в дискуссию коллег</li></ul>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

*Средство оценивания – деловая игра*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры**

<p><b>Критерии оценки</b> Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, соответствие роли</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;</li><li>– появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;</li><li>– использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов;</li><li>– не превышение лимита времени;</li><li>– наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности;</li><li>– учет ограничений;</li><li>– рациональность принятого решения;</li><li>– отсутствие ошибок или противоречий в решении;</li><li>– техническая грамотность оформления решений;</li><li>– быстрота принятия решений;</li><li>– экспертиза решений других групп;</li><li>– аргументированность при защите своих решений;</li><li>– согласованность решения внутри группы</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	маж 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li><li>– недочеты при аргументации решений</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие грубых ошибок или противоречий в решении;</li></ul>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 27 из 64</i>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li> <li>– слабая аргументация решений;</li> <li>– не рациональность принятого решения</li> </ul>
<b>«2», менее 5 баллов</b>	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

*Средство оценивания – тестирование*

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

<b>Критерии оценки</b>	<b>оценка</b>
выполнено верно заданий из 20 (в течение 30 минут)	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

*Средство оценивания – презентация докладов, творческих работ*

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации докладов**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>баллы</b>
Тема доклада раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи доклада, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, приведено не менее 4 аналоговых кейс-практик, обоснован вывод. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>«5», если 4-5 баллов</b>
Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 3 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	<b>«4», если 3 балла</b>
Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 2 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	<b>«3», если 2 балла</b>
Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>«2», если менее 2 баллов</b>

*Средство оценивания – коллоквиум по результатам индивидуальных и групповых проектов*

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при коллоквиуме – презентации и взаимной оценке результатов индивидуальных и групповых проектов**



<b>Критерии оценивания</b>	<b>баллы</b>
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, представлен комплекс предложений по совершенствованию управления территориальными комплексами и системами, в т.ч. с использованием передовых технологий. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>15 - 13 баллов</b>
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не обоснован комплекс предложений по совершенствованию управления территориальными комплексами и системами. Не используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) смог (ли) аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	<b>12 - 10 баллов</b>
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) часть, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, частично показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не представлен комплекс предложений по совершенствованию управления территориальными комплексами и системами. Не используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>9 - 3 баллов</b>
Представлен материал, не соответствующий понятию «проект», отсутствует описание методологии и организации, не представлена программа исследования. Студент (ы) не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>3 и менее баллов</b>

Кроме того, могут быть дополнительно использованы иные критерии оценивания, такие как *оценка индивидуального вклада в организацию и проведение дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.*

#### Оценка индивидуального вклада в коллоквиум

<b>критерии</b>	<b>баллы</b>
<i>Удержание и наращивание общего содержания дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.:</i> – синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации; – выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения; – фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия; – формулирует проблемные вопросы по объекту проекта; – формулирует выводы, создающие новый смысл.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10



<i>Позиция участия в дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.:</i> – ярко и кратко формулирует свою позицию; – использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания; – отслеживает ответы на свои вопросы.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Поддержание процесса в дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.:</i> – принимает активное участие в обсуждении; – проявляет заинтересованность к мнениям других участников; – формулирует аргументы в поддержку разных позиций; – задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции; – вовлекает в дискуссию коллег.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

### Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Промежуточную аттестацию составляет комплекс заданий студенту из тестирования и выполнения индивидуального или группового проекта.

*Средство оценивания – тестирование*

#### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий из 20 (в течение 30 минут)	4-5 баллов, «5», если (90 – 100)% правильных ответов
	3 балла, «4», если (70 – 89)% правильных ответов
	2 балла, «3», если (50 – 69)% правильных ответов
	Менее 2 баллов, «2», если менее 50% правильных ответов

#### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении индивидуального или группового проекта

Критерии оценивания	баллы
Выполнены все задания мини-проекта. Студент показал навыки организации работ по планированию, анализу и оценке результатов сервисной деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей. Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>«5», если 17 – 20 баллов</b>
Выполнены все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>«4», если 13 – 16 баллов</b>
Выполнены не все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>«3», если 9 – 12 балл</b>
Задания мини-проекта не выполнены. Не охарактеризована организационная структура (механизм реализации) проекта. Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>«2», если менее 9 баллов</b>



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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
3	Раздел 1. Современный уровень управленческих технологий Контрольная точка 1.	Выступление на семинаре-диспуте, тестирование	Выступление по точке зрения должен быть рассчитано не более чем на 15 минут. Все определения и статистические данные должны сопровождаться ссылками. Каждый студент приводит не менее 4 примеров из практики государственного регулирования сферы туризма на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях или практики реализации соответствующих уровням туристских проектов (тематика примеров должна соответствовать одному или нескольким видам управления из списка тем по разделу №1). Выступление по точке зрения должно сопровождаться презентацией по аналоговым кейс-практикам до 20 слайдов. Выполняется каждым студентом в обязательном порядке. Тестовое задание №1 из 10 вопросов. Время выполнения – 15 мин.
6	Раздел №2. Специальные виды современного менеджмента Контрольная точка 2	Тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик	Тестовое задание из 10 вопросов. Время выполнения – 15 мин. При устном опросе с подбором аналоговых кейс-практик студенты должны показать владение умениями и навыками действий в «нестандартных ситуациях», которые приводят к социальной и этической ответственности за принятые решения, разобрать варианты наступления ответственности на примерах из практики реализации туристских проектов на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях.
	Контрольная точка 3	Деловая игра	Сформировать характеристику имитационных условий разработки и реализации регионального туристского



8-9			продукта, проработать возможные потребительские характеристики/запросы/требования к туристским услугам, туристской инфраструктуре с WOW эффектом, приобретающих за счет этого конкурентные преимущества. Студенты должны показать навыки интерпретации социальных, этнических, профессиональных и культурных различий при формировании и реализации туристского продукта/туристского проекта на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях.
		Деловая игра	Составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет; проработка программы тьютерского сопровождения профессионального роста и личностного развития для своего одноклассника. В рамках деловой игры студент должен проявить готовность руководить коллективом, действующим в сфере государственного туризма на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях
		Деловая игра	Проработка основных постулатов сервисного менеджмента и их значения для реализации туристских проектов на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях; построение имитационных условий «Сервисный менеджмент, туристских проект/субъекты контрагенты/ персонал проекта/действующие лица-потребители или иные заинтересованные лица».
12	Раздел №3. Отдельные методы организационно-управленческой деятельности Контрольная точка 4	Индивидуальный или групповой проект (коллоквиум), тестирование	Проект - разработать предложения по совершенствованию: Бизнес-модели (деятельность хозяйствующего субъекта, предпринимательские инициативы) Социальной модели (деятельность социальных групп, объединенных общими интересами или идеями) Государственно-общественной модели (взаимодействие органов государственного и муниципального управления с общественными



		<p>организациями, жителями, бизнес – структурами по различным вопросам) Структура задания (аналитическая записка – отчет): Описание ситуации (функционирование модели в определенных условиях) – не более 5 страниц Постановка проблемы функционирования модели – не более 2 страниц Обоснование выбранного инструментария (метода) для решения проблемы – не более 2 страниц – (раскрывается связь с теорией дисциплины) Авторские организационно-управленческие решения – не более 5 страниц Оценка эффективности: экономическая, социальная, общественная и др. виды Требования к отчетной документации по индивидуальному (групповому) заданию Оформленный отчет по заданию (с титульным листом, списком использованных источников) 15-25 страниц Презентация не более 15 слайдов Оформленный доклад на 8 минут Типовая структура специальных документов (организации, модели, системы) - авторские организационно-управленческие решения основные цели и задачи проекта; система мер проекта (связана с выбранным инструментарием, связь с дисциплиной); ресурсное обеспечение проекта; механизм реализации проекта; организационный аспект; способы управления и контроля за ходом реализации программы Отчетная документация по заданию сдается в первый день сессии. Тестовое задание из 5 вопросов. Время выполнения – 10 мин.</p>
--	--	---





## Оценочные средства текущего контроля

### Тематика докладов к диспуту

Организация трактуется как объединение людей, совместно реализующих некоторую программу или цель и действующих на основе определённых процедур и правил или совокупность взаимозависимых элементов, образующих определенную целостность, экономическую структуру организации, единство отношений, складывающихся по поводу производства, распределения, обмена и потребления различных видов благ.

По теме 1. Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации (на примере организаций туристской индустрии)

-взаимодействие управляющей и управляемой части организации

-теория выбора руководителей

-теория реализации целей

-теория потребностей

-теория справедливости

По теме 2. Управление по целям (на примере организаций туристской индустрии)

-«The Practice of Management» (П. Друкер)

-«Кайдзен» (непрерывное совершенствование) в бизнесе

По теме 3. Управление по результатам (на примере организаций туристской индустрии)

-концепция Т. Санталайнер

-концепция Э. Воутилайнен

-концепция П. Поренне

-концепция Й. Ниссинен

По теме 4. Управление на базе потребностей и интересов (на примере туристской гостиничной индустрии)

-построение системы межличностных отношений в организации

-технологии управленческого воздействия

По теме 5. Управление на базе активизации деятельности персонала (на примере организаций туристской индустрии)

-применение технологии «мобилизации» на современных отечественных и зарубежных предприятиях

-перспективность технологии «мобилизации» для предприятий туризма и сервиса

По теме 6. Управление в исключительных случаях (на примере организаций туристской индустрии)

-регламентация деятельности в государственных и муниципальных учреждениях, органах управления

По теме 7. Управление путем постоянных проверок и указаний (на примере организаций туристской индустрии)

-организационная и функциональная подготовка для реализации технологии «управление путем постоянных проверок и указаний»

По теме 8. Управление на базе современных технических средств (на примере организаций туристской индустрии)

-современные технические средства управления и их значение для туристской индустрии и смежных отраслей и сфер деятельности

### Тестирование

Варианты тестовых заданий к тесту №1:

Ответьте «Да» или «Нет»:



1. К понятию управление применяется только ситуационный научный подход, поскольку он является наиболее перспективным в современной науке?
2. В системном подходе любая организация рассматривается как совокупность взаимосвязанных элементов?
3. Количественный подход заключается в установлении нормативов управления по всем подсистемам организации?
4. Сущность административного подхода заключается в регламентации функций, прав, обязанностей, нормативов качества, затрат, элементов системы менеджмента в нормативных актах?
5. В основе системного подхода лежит исследование объектов как систем?
6. Принцип «черного ящика» лежит в основе ситуационного подхода?
7. Функциональный подход реализуется в методах функционально-стоимостного анализа?
8. Технология ситуационного анализа ориентирована на движение управленческой мысли от общего к конкретному?
9. Ситуационный анализ заложен в основу ситуационного подхода?
10. При применении ситуационного подхода самым важным является определение факторов, определяющих развитие ситуации или ситуационных переменных?  
*Отметьте правильные варианты ответов (возможно несколько правильных ответов):*
11. К основным чертам и свойствам целеполагания в туризме относятся:
  - четкая ориентация на определенный период;
  - конкретность и измеримость;
  - согласованность с другими целями и состоянием ресурсного обеспечения или потенциала;
  - адресность и контролируемость;
  - многовариантность результатов.
12. Архитектоника региональных турпродуктов это:
  - описательная концепция будущего регионального турпродукта;
  - проектирование принципиально новых направлений или видов туров для регионального рынка;
  - сопоставление туристских ресурсов и инфраструктуры туризма в регионе с учетом их параметров, их гармоничное сочетание, и в результате формирование единого тематического образа от восприятия объекта/совокупности объектов;
  - улучшение доступности к туристским объектам в регионах.
13. Цель стратегического управления в туризме это:
  - совокупность по созданию, реализации и поддержанию конкурентных преимуществ предложения на туристских рынках различных уровней;
  - своевременность и точность реакции туристских организаций на новые запросы рынка и реализация изменений в зависимости от изменения рыночного окружения;
  - поиск путей более эффективного использования туристских ресурсов.
14. Оперативное управление в туризме предполагает:
  - формирование организационных структур, процедур, техники и технологии по реализации предложения на туристских рынках различных уровней;
  - поддержание устойчивого развития туристских компаний в долгосрочной перспективе;
  - своевременная корректировка стратегических целей и ориентиров.
15. На какой стадии жизненного цикла туристского продукта проявляется «феномен потребительской верности»:
  - разработка;
  - внедрение;



- рост;
- зрелость;
- насыщение;
- спад.

16. Выделите современные тенденции жизненного цикла туристского продукта:

- увеличение стоимости жизненного цикла;
- уменьшение стоимости жизненного цикла;
- сокращение временного периода жизненного цикла;
- возрастание временного периода жизненного цикла.

17. Распределите названия типы моделирования жизненного цикла туристского проекта согласно представленным ниже описаниям:

- Моделирование жизненного цикла туристского проекта по принципу «водопада» (А)
- Моделирование жизненного цикла туристского проекта по итеративной модели (Б)
- Моделирование жизненного цикла туристского проекта по спиральной модели (В)
- Моделирование жизненного цикла туристского проекта инкрементным методом (Г)

Выполнение работ параллельно с непрерывным анализом полученных результатов и корректировкой предыдущих этапов работы. Проект при этом подходе в каждой фазе развития проходит повторяющийся цикл: Планирование — Реализация — Проверка — Оценка.	
Работа над проектом движется линейно через ряд фаз: анализ требований (исследование среды); проектирование; разработка и реализация подпроектов; проверка подпроектов; проверка проекта в целом.	
Рассматривается зависимость эффективности проекта от его стоимости с течением времени. На каждом витке спирали выполняется создание очередной версии продукта/услуги.	
Разбиение большого объема работ по проектным изысканиям на последовательность более малых составляющих частей	

18. Характеристика динамических нестандартных ситуаций в туризме включает в себя:

- возможность возникновения убытков в результате наступления нестандартной ситуации;
- возможность возникновения дополнительной прибыли по отношению к ожидаемому результату;
- несоблюдение планов и обязательств по выполнению работ/оказанию услуг/производству товаров в результате воздействия внешней среды.

19. Укажите причины возникновения простых нестандартных ситуаций:

- изменение конъюнктуры рынка;
- техногенные катастрофы;
- введение санкционных режимов;
- стихийные бедствия;
- изменение курсов валют;
- природные катаклизмы;
- несчастные случаи.

20. К инструментам оценки альтернативных вариантов принятия управленческих решений относятся:

- дорожные карты действий;



- граф оценки риска;
- матрица решений;
- дерево решений.

21. Выберите виды управления, которые наиболее полно учитывают социальную ответственность при принятии управленческих решений:

- по целям;
- по результатам;
- на базе потребностей и интересов;
- на базе активизации деятельности персонала;
- в исключительных случаях;
- путем постоянных проверок и указаний;
- на базе современных технических средств.

21. Выберите виды управления, которые наиболее полно учитывают этические нормы профессионального поведения при принятии управленческих решений:

- по целям;
- по результатам;
- на базе потребностей и интересов;
- на базе активизации деятельности персонала;
- в исключительных случаях;
- путем постоянных проверок и указаний;
- на базе современных технических средств.

Варианты тестовых заданий к тесту №2

*Отметьте правильные варианты ответов (возможно несколько правильных ответов):*

1. Одно из правил менеджмента по управлению карьерой гласит: «Ваши решения в области карьеры практически всегда являются компромиссом между желаниями и реальностью, между вашими интересами и интересами...»

- вашего окружения;
- организации;
- других кандидатов на должность;
- кадровых служб.

2. С точки зрения теории менеджмента тип совместной деятельности, которому свойственна особая ориентация на профессиональное развитие, решение проблем через консенсус, ярко выраженное сотрудничество со специалистами разных областей называется ...

- совместно-последовательный;
- совместно-воздействующий;
- совместно-индивидуальный;
- совместно-творческий.

3. К задачам системы управления организацией в экономическом аспекте относятся.....

- организация взаимодействия трудовых и технических элементов в процессе производства продукции и (или) оказания услуг;
- изучение спроса, сегментирование рынка;
- выявление резервов интенсификации применения имеющихся параметров производства и управления;
- использование резервов в процессе изготовления продукции и (или) оказании услуг.

4. Под действием, каких факторов может потребоваться корректировка принятых ранее управленческих решений:



- смена руководства;
- изменение факторов бизнес-среды;
- некачественная работа сотрудников;
- все ответы верны.

5. Выберите категории социального менеджмента, которые учитываются при формировании и реализации современного туристского продукта (поясните свой выбор):

- социальные ресурсы;
- социальный статус;
- социальная общность;
- социальные потребности;
- социальный интеллект;
- частная социальная ответственность;
- корпоративная социальная ответственность.

6. Применение метода научной интерпретации при формировании туристского продукта и его позиционировании на туристских рынках различных уровней позволяет:

- создать основу для туристского мифотворчества и легендарики;
- уникализировать турпродукт и сформировать туристское восприятие локальной территории;
- сформировать историю бренда локальной территории и интегрировать объекты исторического, культурного, производственного потенциала в туризм;
- учесть интересы и поведенческие особенности различных категорий туристов;
- предоставить любому туристу возможность получения разнообразных впечатлений;
- дифференцировать ценовую политику предложения на рынке туризма.

7. Организационный инструментарий туристской интерпретации потенциала локальных территорий включает:

- GAP-анализ;
- тематический принцип;
- смысловой контекст;
- пространственный контекст;
- PERT-метод;
- CPM-метод.

8. К технике личной туристской интерпретации потенциала локальных территорий относятся:

- smart-приложения;
- аудио- и видеопрограммы «на месте осмотра» (включая инсценировки событий);
- аудиовизуальные программы;
- диарамы;
- звуковые и световые реконструкции;
- интерактивные панели / викторины и пр.;
- интернет-порталы;
- информационные стенды;
- модели в натуральную величину;
- модели объектов, в т.ч. действующие;
- наблюдение за деятельностью людей (работающих, отдыхающих и т.п.);
- печатная продукция (буклеты, проспекты, путеводители и т.п.);
- устный рассказ специалиста;
- участие в организованной деятельности, связанной с объектом исторического капитала;
- участие в представлениях, событиях, праздниках, в т.ч. в реконструкциях событий.



9. К технике туристской интерпретации потенциала локальных территорий – моделирование, относятся:

- smart-приложения;
- аудио- и видеопрограммы «на месте осмотра» (включая инсценировки событий);
- аудиовизуальные программы;
- диарамы;
- звуковые и световые реконструкции;
- интерактивные панели / викторины и пр.;
- интернет-порталы;
- информационные стенды;
- модели в натуральную величину;
- модели объектов, в т.ч. действующие;
- наблюдение за деятельностью людей (работающих, отдыхающих и т.п.);
- печатная продукция (буклеты, проспекты, путеводители и т.п.);
- устный рассказ специалиста;
- участие в организованной деятельности, связанной с объектом исторического капитала;
- участие в представлениях, событиях, праздниках, в т.ч. в реконструкциях событий.

10. К мультимедийной технике туристской интерпретации потенциала локальных территорий, относятся:

- smart-приложения;
- аудио- и видеопрограммы «на месте осмотра» (включая инсценировки событий);
- аудиовизуальные программы;
- диарамы;
- звуковые и световые реконструкции;
- интерактивные панели / викторины и пр.;
- интернет-порталы;
- информационные стенды;
- модели в натуральную величину;
- модели объектов, в т.ч. действующие;
- наблюдение за деятельностью людей (работающих, отдыхающих и т.п.);
- печатная продукция (буклеты, проспекты, путеводители и т.п.);
- устный рассказ специалиста;
- участие в организованной деятельности, связанной с объектом исторического капитала;
- участие в представлениях, событиях, праздниках, в т.ч. в реконструкциях событий.

11. Каналами передачи туристской информации по результатам научной интерпретации при формировании туристского продукта, являются:

- smart-приложения;
- аудио- и видеопрограммы «на месте осмотра» (включая инсценировки событий);
- аудиовизуальные программы;
- диарамы;
- звуковые и световые реконструкции;
- интерактивные панели / викторины и пр.;
- интернет-порталы;
- информационные стенды;
- модели в натуральную величину;
- модели объектов, в т.ч. действующие;
- наблюдение за деятельностью людей (работающих, отдыхающих и т.п.);
- печатная продукция (буклеты, проспекты, путеводители и т.п.);



- устный рассказ специалиста;
  - участие в организованной деятельности, связанной с объектом исторического капитала;
  - участие в представлениях, событиях, праздниках, в т.ч. в реконструкциях событий.
12. Выберите элементы организационной системы создания комфортной среды пребывания для иностранных туристов (целевых потребительских сегментов основных для России направляющих рынков) с учётом их национальных и религиозных особенностей:
- регламент поведения обслуживающего персонала;
  - регламенты внешнего вида персонала;
  - система условных обозначений для туристов с эногастрономическими особенностями и рекомендаций по формированию меню;
  - рекомендации по инфраструктурным особенностям размещения;
  - рекомендации по экскурсионному обслуживанию и выбору объектов показа;
  - стандарт туристского контента и перечень каналов его распространения;
  - рекомендации по политике ценообразования для иностранных туристов.
13. Отметьте тенденцию профессиональной деструкции, которой соответствует профессиональное выгорание, синдром «Данко» и т.п.:
- отставание, замедление профессионального развития;
  - дезинтеграция профессионального развития, распад профессионального сознания;
  - низкая профессиональная мобильность, дезадаптация;
  - ослабление профессионального мышления, профессиональных способностей;
  - появление ранее отсутствовавших негативных качеств, изменение профиля личности;
  - появление деформации личности;
  - прекращение профессионального развития из-за профзаболеваний, потери трудоспособности.
14. Составьте буквограммы поведенческих типов по модели DISC наиболее адаптированных к ролям линейного персонала при реализации туристского продукта и оказании услуг туристам (D – прямолинейный, жесткий, ставящий достижение цели превыше всего; I – контактный, увлекающийся, непосредственный, открытый; S – командный игрок, консервативный, терпеливый; C – сдержанный, закрытый, анализирующий все и всех).

-				
-				
-				
-				

15. Геймификация рабочих процессов (внутренняя геймификация) как инструмент повышения эффективности управления коллективом в сфере туризма, предполагает:
- формирование взаимосвязи правил игры с бизнес-потребностями;
  - разработку игровой мотивации персонала;
  - связь достижений в игре с профессиональными достижениями и материальным вознаграждением в денежной форме;
  - визуализацию и демонстрацию личных достижений участника профессиональной игры;
  - имитационное игровое пространство (виртуальное или материальное).

Варианты тестовых заданий к тесту №3

Отметьте правильные варианты ответов (возможно несколько правильных ответов):



1. Методология управления проектами Scrum, построенная на принципах тайм-менеджмента предполагает:
  - вовлеченность в процесс реализации проекта всех участников;
  - выделение у каждого участника определенной роли;
  - присоединение к проекту всех, кому интересно решение поставленной задачи;
  - постоянный контроль со стороны инициаторов проекта.
2. Внешняя геймификация как инструмент маркетингового управления в рамках стратегии развития туристской деятельности на определенном уровне управления, предполагает:
  - оплату участникам игры в денежной форме;
  - формирование программы потребительской лояльности;
  - инициацию схем движения туристского потока по локальной территории;
  - правила присвоения статуса, коллекционирования уникальных «комплиментов», собирательства и т.п.;
  - оценку качества услуг и обратную связь от потребителя услуг;
  - позитивную дискриминацию для участников процесса геймификации.
3. Agile метод как метод проектирования в условиях принятия изменений и учета позитивных итогов итерации целесообразно использовать когда:
  - окружающая среда и предпосылки не определены полностью;
  - окружающая среда стабильна с тенденциями роста;
  - требования к объекту проектирования стабильны, степень риска низкая;
  - требования изменяются с течением времени;
  - знание о лучших подходах является неполным;
  - система является сложной, то есть не просто и не вполне познаваема;
  - лучшие практики известны и легко тиражируемы;
  - система является сложной, с установленными функционально-организационными задачами.
4. Цели и задачи целевой программы как инструмента стратегического управления развитием туристской деятельности должны отвечать следующим требованиям:
  - должны соответствовать стратегическим ориентирам документов более высокого уровня управления;
  - должны быть потенциально достижимы;
  - должна существовать возможность проверки достижения целей и формирования целевых индикаторов и показателей;
  - должны быть установлены срок достижения цели и этапы реализации целевой программы с определением соответствующих целей;
  - должна быть легко изменяема и трансформирована;
  - должны иметь возможности альтернативного достижения без программно-целевого управления;
  - должны иметь возможность быть достигнуты после завершения срока реализации целевой программы.
5. Сценарийтехника как метод анализа проектных решений на различных уровнях управления представляет собой:
  - определение ключевых вопросов стратегического аудита;
  - установка ключевых факторов внешней среды;
  - ранжирование факторов внешней среды;
  - формирование альтернативных сценариев;
  - жесткую траекторию будущего развития объекта проектирования.





6. Составьте рейтинг распространенности моделей реализации государственных программ как инструмента стратегического управления развитием туристской деятельности в субъектах Российской Федерации (1 – используется в практике более 50% субъектов РФ; 4 – применяется в практике меньшинства субъектов РФ)<sup>1</sup>:

- институциональное обеспечение программно-целевого планирования в сфере туризма в субъекте Российской Федерации осуществляется практически одновременно с федеральным уровнем или опережением	
- субъекты Российской Федерации оперативно реагируют на новации федерального центра, разрабатывая в соответствии с предлагаемыми рекомендациями собственные нормативные и правовые акты	
- субъекты Российской Федерации разрабатывают и принимают необходимые документы в допустимые сроки, отставая от «лидеров»	
- субъекты Российской Федерации остаются аутсайдерами по уровню институционального обеспечения программно-целевого планирования в сфере туризма, причем, как правило, одновременно с другими сферами публичного управления	

### Вопросы для устного опроса с подбором аналоговых кейс-практик

По теме 9. Социальный менеджмент

- назовите социальные стратегии местного сообщества
- назовите современные технологии реализации антикризисных стратегий развития местных сообществ

По теме 10. Time-менеджмент

- в чем заключается контекстное планирование времени
- перечислите современные техники и принципы планирования времени

По теме 11. Гендерный менеджмент

- выделите основные положения концепции гендерного потока
- выделите основные положения концепция гендерного отбора лидеров
- выделите основные положения концепция впечатляющего менеджмента
- выделите основные положения ситуационно-должностная концепции
- выделите основные положения статусной концепции или теории ранговых ожиданий

По теме 12. Кросскультурный менеджмент

- охарактеризуйте четырехфакторную и пятифакторную модель Герта Хофстеде
- в чем заключается значение кросскультурного менеджмента в туристской индустрии

По теме 13. Экологический менеджмент

- выделите основные положения концепции экологического менеджмента и маркетинга и их значение для предприятий гостиничной индустрии

По теме 14. Менеджмент личностного и профессионального развития

- как Вы объясняете возникновение противоречий между профессиональным и личностным развитием, какие пути их устранения можете предложить

По теме 15. FAST менеджмент

- бизнес в стиле FAST: хорошо или плохо
- Business 3D перспективы в туристской индустрии

<sup>1</sup> В данном случае не оценивается эффективность моделей, только их распространенность



## Деловая игра по теме «Менеджмент личностного и профессионального развития»

**1. Тип игры** – тематическая

**2. Цели и задачи проведения деловой игры:** закрепить знания теоретических и методологических основ менеджмента личностного и профессионального развития.

Задачи:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.

**3. Входные требования** – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)

**4. Сценарий проведения деловой игры**

**4.1 Содержание деловой игры:** отработка стратегии личностного и профессионального развития в условиях деловой игры; составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет.

**4.2 Участники игры и их функциональные роли**

Преподаватель – модератор.

Активные участники - распределение в случайном порядке ролей контрагентов гостиничного дела, туризма, сервисных видов экономической деятельности, иных отраслевых групп услуг, а также ролей государственных и муниципальных служащих.

Участники наблюдатели – формирование на основе метода наблюдения рекомендаций по стратегии личностного и профессионального развития активным участникам деловой игры, осуществление тьютерской поддержки.

**4.3 Объем игры в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (консультации, практические занятия) и на самостоятельную работу обучающихся** – 1 академический час.

**4.4 Регламент проведения игры**

Ознакомительно-организационный этап – 5 минут.

Имитация «профессиограмма» — реализация постановочных сценариев по системе признаков, описывающих ту или иную профессию, а также включающая в себя перечень норм и требований, предъявляемых этой профессией или специальностью к работнику – 10 минут.

Визуализация личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет для активных участников – 10 минут.

Заключение наблюдателей – 10 минут.

Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.



**5.5. Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре** – составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет; проработка программы тьютерского сопровождения профессионального роста и личностного развития для своего одногруппника.

### Деловая игра по теме «WOW менеджмент»

**1. Тип игры** – тематическая

**2. Цели и задачи проведения деловой игры:** развитие навыков по проектированию WOW продуктов в рамках туристских проектов на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях.

Задачи:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактных зон с потребителями;
- планирование, анализа и оценки результатов реализации туристских проектов;
- проведение комплексных исследований различных видов рынков туристских услуг с использованием современных научных методов.
- разработка концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынках туристских услуг с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.

**3. Входные требования** – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)

**4. Сценарий проведения деловой игры**

**4.1 Содержание деловой игры:** «Создание WOW продукта ..... индустрии, сферы, организации и т.п.», построение имитационных условий функционирования организации туризма и сервиса/реализации туристского проекта, разработка потребительской характеристики спектра предоставляемых услуг или потребительских товаров в заданных условиях реализации туристского проекта на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях.

**4.2 Участники игры и их функциональные роли**

Преподаватель – модератор.

Творческая мастерская №1 – группа студентов

Творческая мастерская №2 – группа студентов

Консервативная потребительская аудитория/аудитория бизнес сообщества/инвесторов и т.п.

Новаторская потребительская аудитория/аудитория бизнес сообщества/инвесторов и т.п.



**4.3 Объем игры в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (консультации, практические занятия) и на самостоятельную работу обучающихся** – 1 академический час.

#### **4.4 Регламент проведения игры**

Ознакомительно-организационный этап: студенческая группа делится на 2 «творческие мастерские» и 2 фокус-группы потребителей – 5 минут.

Разработка творческими мастерскими WOW продукт на основе изучения мнений/ожиданий/предпочтений консервативной и новаторской потребительской аудитории – 15 минут.

Презентация результатов, определить проблем презентованного «WOW продукта» и поиск путей их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма с потребительской фокус-группой – 15 минут.

Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.

**4.5. Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре** – формирование характеристики имитационных условий функционирования организаций туристской индустрии/туристских проектов разного уровня, проработка возможных потребительских характеристик услуг/товаров с WOW эффектом, приобретающих за счет этого конкурентные преимущества.

## **Деловая игра по теме «Сервисный менеджмент»**

**1. Тип игры** – тематическая

**2. Цели и задачи проведения деловой игры:** развитие навыков по проектированию сервисной среды и управлению работами в контактных зонах предприятий, оценки качества и результативности труда персонала предприятий.

Задачи:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны;
- оценки качества и результативности труда персонала;
- формирования клиентурных отношений;
- планирование, анализа и оценки результатов деятельности предприятий;
- проведение комплексных исследований различных видов рынков с использованием современных научных методов.

**3. Входные требования** – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)

**4. Сценарий проведения деловой игры**



**4.1 Содержание деловой игры:** проработка основных постулатов сервисного менеджмента и их значения для реализации туристских проектов на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях; построение имитационных условий «Сервисный менеджмент, туристских проект/субъекты контрагенты/ персонал проекта/действующие лица-потребители или иные заинтересованные лица».

**4.2 Участники игры и их функциональные роли**

Преподаватель – модератор.  
Участники имитационных диалогов.  
Участники – наблюдатели.  
Генераторы идей.

**4.3 Объем игры в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (консультации, практические занятия) и на самостоятельную работу обучающихся – 2 академический час.**

**4.4 Регламент проведения игры**

Ознакомительно-организационный этап: в группе выбираются 3 пары студентов, которым поручается подготовиться к представлению диалогов. Сценарий диалогов выдается преподавателем, содержание охватывает различные ситуации в отдельных контактных зонах (точках контакта) с туристом или иных контрагентов – 10 минут.  
Каждая из студенческих пар представляет свой диалог – 15 минут.  
Группа участников-наблюдателей оценивают роли и методы работы в контактной зоне (точках контакта), определяют проблемы – 20 минут.  
Поиск путей решения проблем с помощью различных методов, например, мозгового штурма, альтернатив, дизайн-мышления, проектирования образов и т.п., процессом управляют «генераторы идей» – 20 минут.  
Представление и обсуждение результатов – 10 минут.  
Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.

**5.5. Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре – аудит точек контакта с современными потребителями туристских услуг/контрагентами/стейкхолдерами. Точки контакта — это многочисленные и разнообразные ситуации, места и интерфейсы соприкосновения «проекта» с потребителями туристских услуг/контрагентами/стейкхолдерами.**

**Индивидуальные и групповые проекты**

Проект - разработать предложения по совершенствованию:

Бизнес-модели (деятельность хозяйствующего субъекта, предпринимательские инициативы);

Социальной модели (деятельность социальных групп, объединенных общими интересами или идеями);

Государственно-общественной модели (взаимодействие органов государственного и муниципального управления с общественными организациями, жителями, бизнес – структурами по различным вопросам).

Структура задания (аналитическая записка – отчет):



Описание ситуации (функционирование модели в определенных условиях) – не более 5 страниц.

Постановка проблемы функционирования модели – не более 2 страниц.

Обоснование выбранного инструментария (метода) для решения проблемы – не более 2 страниц – выбирается из инструментария предлагаемого содержанием дисциплины.

Авторские организационно-управленческие решения – не более 5 страниц.

Оценка эффективности: экономическая, социальная, общественная и др. виды

Требования к отчетной документации по индивидуальному (групповому) заданию:

Оформленный отчет по заданию (с титульным листом, списком использованных источников) 15-25 страниц

Презентация не более 15 слайдов

Оформленный доклад на 8 минут

Организация (модель, хозяйствующая система) – совокупность взаимозависимых элементов, образующих определенную целостность, экономическую структуру организации, единство отношений, складывающихся по поводу производства, распределения, обмена и потребления различных видов благ.

Итог - разработка специальных документов (концепций, стратегий, программ, проектной документации), описывающих цели, процедуру, мероприятия и средства решения наиболее актуальных проблем развития системы и/или отдельных ее элементов.

Практический результат – воплощение (реализация), указание пользователя результатов.

Типовая структура специальных документов (организации, модели, системы) - авторские организационно-управленческие решения:

- основные цели и задачи проекта;
- система мер проекта (связана с выбранным инструментарием, связь с дисциплиной);
- ресурсное обеспечение проекта;
- механизм реализации проекта;
- организационный аспект;
- способы управления и контроля за ходом реализации программы.

### **Оценочные средства промежуточной аттестации**

#### **Тестирование**

1. К понятию управление применяется только ситуационный научный подход, поскольку он является наиболее перспективным в современной науке?
2. В системном подходе любая организация рассматривается как совокупность взаимосвязанных элементов?
3. Количественный подход заключается в установлении нормативов управления по всем подсистемам организации?
4. Сущность административного подхода заключается в регламентации функций, прав, обязанностей, нормативов качества, затрат, элементов системы менеджмента в нормативных актах?
5. В основе системного подхода лежит исследование объектов как систем?
6. Принцип «черного ящика» лежит в основе ситуационного подхода?
7. Функциональный подход реализуется в методах функционально-стоимостного анализа?
8. Технология ситуационного анализа ориентирована на движение управленческой мысли от общего к конкретному?
9. Ситуационный анализ заложен в основу ситуационного подхода?



10. При применении ситуационного подхода самым важным является определение факторов, определяющих развитие ситуации или ситуационных переменных?

*Отметьте правильные варианты ответов (возможно несколько правильных ответов):*

11. К основным чертам и свойствам целеполагания в туризме относится:

- четкая ориентация на определенный период;
- конкретность и измеримость;
- согласованность с другими целями и состоянием ресурсного обеспечения или потенциала;
- адресность и контролируемость;
- многовариантность результатов.

12. Архитектоника региональных турпродуктов это:

- описательная концепция будущего регионального турпродукта;
- проектирование принципиально новых направлений или видов туров для регионального рынка;
- сопоставление туристских ресурсов и инфраструктуры туризма в регионе с учетом их параметров, их гармоничное сочетание, и в результате формирование единого тематического образа от восприятия объекта/совокупности объектов;
- улучшение доступности к туристским объектам в регионах.

13. Цель стратегического управления в туризме это:

- совокупность по созданию, реализации и поддержанию конкурентных преимуществ предложения на туристских рынках различных уровней;
- своевременность и точность реакции туристских организаций на новые запросы рынка и реализация изменений в зависимости от изменения рыночного окружения;
- поиск путей более эффективного использования туристских ресурсов.

14. Оперативное управление в туризме предполагает:

- формирование организационных структур, процедур, техники и технологии по реализации предложения на туристских рынках различных уровней;
- поддержание устойчивого развития туристских компаний в долгосрочной перспективе;
- своевременная корректировка стратегических целей и ориентиров.

15. На какой стадии жизненного цикла туристского продукта проявляется «феномен потребительской верности»:

- разработка;
- внедрение;
- рост;
- зрелость;
- насыщение;
- спад.

16. Выделите современные тенденции жизненного цикла туристского продукта:

- увеличение стоимости жизненного цикла;
- уменьшение стоимости жизненного цикла;
- сокращение временного периода жизненного цикла;
- возрастание временного периода жизненного цикла.

17. Распределите названия типы моделирования жизненного цикла туристского проекта согласно представленным ниже описаниям:

- Моделирование жизненного цикла туристского проекта по принципу «водопада» (А)
- Моделирование жизненного цикла туристского проекта по итеративной модели (Б)
- Моделирование жизненного цикла туристского проекта по спиральной модели (В)
- Моделирование жизненного цикла туристского проекта инкрементным методом (Г)



Выполнение работ параллельно с непрерывным анализом полученных результатов и корректировкой предыдущих этапов работы. Проект при этом подходе в каждой фазе развития проходит повторяющийся цикл: Планирование — Реализация — Проверка — Оценка.	
Работа над проектом движется линейно через ряд фаз: анализ требований (исследование среды); проектирование; разработка и реализация подпроектов; проверка подпроектов; проверка проекта в целом.	
Рассматривается зависимость эффективности проекта от его стоимости с течением времени. На каждом витке спирали выполняется создание очередной версии продукта/услуги.	
Разбиение большого объёма работ по проектным изысканиям на последовательность более малых составляющих частей	

18. Характеристика динамических нестандартных ситуаций в туризме включает в себя:

- возможность возникновения убытков в результате наступления нестандартной ситуации;
- возможность возникновения дополнительной прибыли по отношению к ожидаемому результату;
- несоблюдение планов и обязательств по выполнению работ/оказанию услуг/производству товаров в результате воздействия внешней среды.

19. Укажите причины возникновения простых нестандартных ситуаций:

- изменение конъюнктуры рынка;
- техногенные катастрофы;
- введение санкционных режимов;
- стихийные бедствия;
- изменение курсов валют;
- природные катаклизмы;
- несчастные случаи.

20. К инструментам оценки альтернативных вариантов принятия управленческих решений относятся:

- дорожные карты действий;
- граф оценки риска;
- матрица решений;
- дерево решений.

21. Выберите виды управления, которые наиболее полно учитывают социальную ответственность при принятии управленческих решений:

- по целям;
- по результатам;
- на базе потребностей и интересов;
- на базе активизации деятельности персонала;
- в исключительных случаях;
- путем постоянных проверок и указаний;
- на базе современных технических средств.

21. Выберите виды управления, которые наиболее полно учитывают этические нормы профессионального поведения при принятии управленческих решений:

- по целям;





- по результатам;
- на базе потребностей и интересов;
- на базе активизации деятельности персонала;
- в исключительных случаях;
- путем постоянных проверок и указаний;
- на базе современных технических средств.

22. Одно из правил менеджмента по управлению карьерой гласит: «Ваши решения в области карьеры практически всегда являются компромиссом между желаниями и реальностью, между вашими интересами и интересами...»

- вашего окружения;
- организации;
- других кандидатов на должность;
- кадровых служб.

23. С точки зрения теории менеджмента тип совместной деятельности, которому свойственна особая ориентация на профессиональное развитие, решение проблем через консенсус, ярко выраженное сотрудничество со специалистами разных областей называется ...

- совместно-последовательный;
- совместно-воздействующий;
- совместно-индивидуальный;
- совместно-творческий.

24. К задачам системы управления организацией в экономическом аспекте относятся.....

- организация взаимодействия трудовых и технических элементов в процессе производства продукции и (или) оказания услуг;
- изучение спроса, сегментирование рынка;
- выявление резервов интенсификации применения имеющихся параметров производства и управления;
- использование резервов в процессе изготовления продукции и (или) оказании услуг.

25. Под действием, каких факторов может потребоваться корректировка принятых ранее управленческих решений:

- смена руководства;
- изменение факторов бизнес-среды;
- некачественная работа сотрудников;
- все ответы верны.

26. Выберите категории социального менеджмента, которые учитываются при формировании и реализации современного туристского продукта (поясните свой выбор):

- социальные ресурсы;
- социальный статус;
- социальная общность;
- социальные потребности;
- социальный интеллект;
- частная социальная ответственность;
- корпоративная социальная ответственность.

27. Применение метода научной интерпретации при формировании туристского продукта и его позиционировании на туристских рынках различных уровней позволяет:

- создать основу для туристского мифотворчества и легендарии;
- уникализировать турпродукт и сформировать туристское восприятие локальной территории;



- сформировать историю бренда локальной территории и интегрировать объекты исторического, культурного, производственного потенциала в туризм;
- учесть интересы и поведенческие особенности различных категорий туристов;
- предоставить любому туристу возможность получения разнообразных впечатлений;
- дифференцировать ценовую политику предложения на рынке туризма.

28. Организационный инструментарий туристской интерпретации потенциала локальных территорий включает:

- GAP-анализ;
- тематический принцип;
- смысловой контекст;
- пространственный контекст;
- PERT-метод;
- CPM-метод.

29. К технике личной туристской интерпретации потенциала локальных территорий относятся:

- smart-приложения;
- аудио- и видеопрограммы «на месте осмотра» (включая инсценировки событий);
- аудиовизуальные программы;
- диарамы;
- звуковые и световые реконструкции;
- интерактивные панели / викторины и пр.;
- интернет-порталы;
- информационные стенды;
- модели в натуральную величину;
- модели объектов, в т.ч. действующие;
- наблюдение за деятельностью людей (работающих, отдыхающих и т.п.);
- печатная продукция (буклеты, проспекты, путеводители и т.п.);
- устный рассказ специалиста;
- участие в организованной деятельности, связанной с объектом исторического капитала;
- участие в представлениях, событиях, праздниках, в т.ч. в реконструкциях событий.

30. К технике туристской интерпретации потенциала локальных территорий – моделирование, относятся:

- smart-приложения;
- аудио- и видеопрограммы «на месте осмотра» (включая инсценировки событий);
- аудиовизуальные программы;
- диарамы;
- звуковые и световые реконструкции;
- интерактивные панели / викторины и пр.;
- интернет-порталы;
- информационные стенды;
- модели в натуральную величину;
- модели объектов, в т.ч. действующие;
- наблюдение за деятельностью людей (работающих, отдыхающих и т.п.);
- печатная продукция (буклеты, проспекты, путеводители и т.п.);
- устный рассказ специалиста;
- участие в организованной деятельности, связанной с объектом исторического капитала;
- участие в представлениях, событиях, праздниках, в т.ч. в реконструкциях событий.



31. К мультимедийной технике туристской интерпретации потенциала локальных территорий, относятся:

- smart-приложения;
- аудио- и видеопрограммы «на месте осмотра» (включая инсценировки событий);
- аудиовизуальные программы;
- диарамы;
- звуковые и световые реконструкции;
- интерактивные панели / викторины и пр.;
- интернет-порталы;
- информационные стенды;
- модели в натуральную величину;
- модели объектов, в т.ч. действующие;
- наблюдение за деятельностью людей (работающих, отдыхающих и т.п.);
- печатная продукция (буклеты, проспекты, путеводители и т.п.);
- устный рассказ специалиста;
- участие в организованной деятельности, связанной с объектом исторического капитала;
- участие в представлениях, событиях, праздниках, в т.ч. в реконструкциях событий.

32. Каналами передачи туристской информации по результатам научной интерпретации при формировании туристского продукта, являются:

- smart-приложения;
- аудио- и видеопрограммы «на месте осмотра» (включая инсценировки событий);
- аудиовизуальные программы;
- диарамы;
- звуковые и световые реконструкции;
- интерактивные панели / викторины и пр.;
- интернет-порталы;
- информационные стенды;
- модели в натуральную величину;
- модели объектов, в т.ч. действующие;
- наблюдение за деятельностью людей (работающих, отдыхающих и т.п.);
- печатная продукция (буклеты, проспекты, путеводители и т.п.);
- устный рассказ специалиста;
- участие в организованной деятельности, связанной с объектом исторического капитала;
- участие в представлениях, событиях, праздниках, в т.ч. в реконструкциях событий.

33. Выберите элементы организационной системы создания комфортной среды пребывания для иностранных туристов (целевых потребительских сегментов основных для России направляющих рынков) с учётом их национальных и религиозных особенностей:

- регламент поведения обслуживающего персонала;
- регламенты внешнего вида персонала;
- система условных обозначений для туристов с эногастрономическими особенностями и рекомендаций по формированию меню;
- рекомендации по инфраструктурным особенностям размещения;
- рекомендации по экскурсионному обслуживанию и выбору объектов показа;
- стандарт туристского контента и перечень каналов его распространения;
- рекомендации по политике ценообразования для иностранных туристов.

34. Отметьте тенденцию профессиональной деструкций, которой соответствует профессиональное выгорание, синдром «Данко» и т.п.:



- отставание, замедление профессионального развития;
- дезинтеграция профессионального развития, распад профессионального сознания;
- низкая профессиональная мобильность, дезадаптация;
- ослабление профессионального мышления, профессиональных способностей;
- появление ранее отсутствовавших негативных качеств, изменение профиля личности;
- появление деформации личности;
- прекращение профессионального развития из-за профзаболеваний, потери трудоспособности.

35. Составьте буквограммы поведенческих типов по модели DISC наиболее адаптированных к ролям линейного персонала при реализации туристского продукта и оказании услуг туристам (D – прямолинейный, жесткий, ставящий достижение цели превыше всего; I – контактный, увлекающийся, непосредственный, открытый; S – командный игрок, консервативный, терпеливый; C – сдержанный, закрытый, анализирующий все и всех).

-				
-				
-				
-				

36. Геймификация рабочих процессов (внутренняя геймификация) как инструмент повышения эффективности управления коллективом в сфере туризма, предполагает:

- формирование взаимосвязи правил игры с бизнес-потребностями;
- разработку игровой мотивации персонала;
- связь достижений в игре с профессиональными достижениями и материальным вознаграждением в денежной форме;
- визуализацию и демонстрацию личных достижений участника профессиональной игры;
- имитационное игровое пространство (виртуальное или материальное).

27. Методология управления проектами Scrum, построенная на принципах тайм-менеджмента предполагает:

- вовлеченность в процесс реализации проекта всех участников;
- выделение у каждого участника определенной роли;
- присоединение к проекту всех, кому интересно решение поставленной задачи;
- постоянный контроль со стороны инициаторов проекта.

38. Внешняя геймификация как инструмент маркетингового управления в рамках стратегии развития туристской деятельности на определенном уровне управления, предполагает:

- оплату участникам игры в денежной форме;
- формирование программы потребительской лояльности;
- инициацию схем движения туристского потока по локальной территории;
- правила присвоения статуса, коллекционирования уникальных «комплиментов», собирательства и т.п.;
- оценку качества услуг и обратную связь от потребителя услуг;
- позитивную дискриминацию для участников процесса геймификации.

39. Agile метод как метод проектирования в условиях принятия изменений и учета позитивных итогов итерации целесообразно использовать когда:

- окружающая среда и предпосылки не определены полностью;
- окружающая среда стабильна с тенденциями роста;



- требования к объекту проектирования стабильны, степень риска низкая;
- требования изменяются с течением времени;
- знание о лучших подходах является неполным;
- система является сложной, то есть не просто и не вполне познаваема;
- лучшие практики известны и легко тиражируемы;
- система является сложной, с установленными функционально-организационными задачами.

40. Цели и задачи целевой программы как инструмента стратегического управления развитием туристской деятельности должны отвечать следующим требованиям:

- должны соответствовать стратегическим ориентирам документов более высокого уровня управления;
- должны быть потенциально достижимы;
- должна существовать возможность проверки достижения целей и формирования целевых индикаторов и показателей;
- должны быть установлены срок достижения цели и этапы реализации целевой программы с определением соответствующих целей;
- должна быть легко изменяема и трансформирована;
- должны иметь возможности альтернативного достижения без программно-целевого управления;
- должны иметь возможность быть достигнуты после завершения срока реализации целевой программы.

41. Сценарийтехника как метод анализа проектных решений на различных уровнях управления представляет собой:

- определение ключевых вопросов стратегического аудита;
- установка ключевых факторов внешней среды;
- ранжирование факторов внешней среды;
- формирование альтернативных сценариев;
- жесткую траекторию будущего развития объекта проектирования.

42. Составьте рейтинг распространенности моделей реализации государственных программ как инструмента стратегического управления развитием туристской деятельности в субъектах Российской Федерации (1 – используется в практике более 50% субъектов РФ; 4 – применяется в практике меньшинства субъектов РФ)<sup>2</sup>:

- институциональное обеспечение программно-целевого планирования в сфере туризма в субъекте Российской Федерации осуществляется практически одновременно с федеральным уровнем или опережением	
- субъекты Российской Федерации оперативно реагируют на новации федерального центра, разрабатывая в соответствии с предлагаемыми рекомендациями собственные нормативные и правовые акты	
- субъекты Российской Федерации разрабатывают и принимают необходимые документы в допустимые сроки, отставая от «лидеров»	
- субъекты Российской Федерации остаются аутсайдерами по уровню институционального обеспечения программно-целевого планирования в сфере туризма, причем, как правило, одновременно с другими сферами публичного управления	

<sup>2</sup> В данном случае не оценивается эффективность моделей, только их распространенность



### Индивидуальный проект

Проект - разработать предложения по совершенствованию (по вариантам):

1. Бизнес-модели (деятельность хозяйствующего субъекта, предпринимательские инициативы);
2. Социальной модели (деятельность социальных групп, объединенных общими интересами или идеями);
3. Государственно-общественной модели (взаимодействие органов государственного и муниципального управления с общественными организациями, жителями, бизнес – структурами по различным вопросам).

Структура задания:

Описание ситуации (функционирование модели в определенных условиях) – не более 1 страниц.

Постановка проблемы функционирования модели – не более 1 страниц.

Обоснование выбранного инструментария (метода) для решения проблемы – не более 0,5 страниц – выбирается из инструментария предлагаемого содержанием дисциплины.

Авторские организационно-управленческие решения – не более 2 страниц.

Оценка эффективности: экономическая, социальная, общественная и др. виды – не более 1 стр.

#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Занятия семинарского типа включают в себя: заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, презентацию и защиту индивидуальных и групповых проектов, групповые и индивидуальные консультации.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают аналоговые кейс-практики, которые должен уметь использовать специалист в области государственного регулирования сферой туризма при принятии управленческих решений.

#### 1. Тематика занятий семинарского типа

Тематика занятий семинарского типа соответствует рабочей программе дисциплины.

##### Занятие семинарского типа 1.

Вид занятия: семинар-диспут, презентация группового проекта

Тема: Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации

План занятия

- обсуждение дискуссионных вопросов лекции по проблематике эволюции, обновления и развития средств и методы достижения поставленных целей современной организации;
- заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, выполненными в рамках самостоятельной работы студента;
- выдача задания на самостоятельную работу по выявлению аналоговых кейс-практик туристской индустрии.



Цель занятия: закрепить знания о современных средствах и методах достижения целей современной организации.

Практические навыки:

- закрепление теоретического и научно-практического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу, самостоятельному поиску лучших кейс-практик.

Контрольные задания:

Составить «шпаргалку» по основным типам управления применяемых в туристской индустрии на разных уровнях управления

Тип управления	Методы	Средства	Пример использования (аналоговые кейс-практики)
Управление по целям			
Управление по результатам			
Управление на базе потребностей и интересов			
Управление на базе активизации деятельности персонала			
***			
Управление на базе современных технических средств			

## Занятие семинарского типа 2.

Вид занятия: практическое занятие, деловая игра

Тема: Менеджмент личностного и профессионального развития

План занятия

- заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, выполненными в рамках самостоятельной работы студента;
- распределение в случайном порядке ролей контрагентов гостиничного дела для отработки стратегии личностного и профессионального развития в условиях деловой игры;
- выдача задания на составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет.

Цель занятия: закрепить знания теоретических и методологических основ Менеджмент личностного и профессионального развития.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.

Контрольные задания:



Разработайте постановочный сценарий по системе признаков, описывающих ту или иную профессию в сфере гостиничных услуг, а также включающий в себя перечень норм и требований, предъявляемых к этой профессией или специальностью к работнику (кандидату).

### **Занятие семинарского типа 3.**

Вид занятия: практическое занятие, деловая игра

Тема: WOW менеджмент

План занятия

- построение имитационных условий функционирования средства размещения, разработка потребительской характеристики спектра предоставляемых туристских услуг/действий регулирования сферой туризма/реализации туристских проектов;
- проведение деловой игры «Создание WOW продукта в туристской индустрии». Студенческая группа делится на 2 «творческие мастерские», которые должны разработать WOW продукт для консервативной и новаторской потребительской аудитории/контрагентов/стейкхолдеров. Презентовать результаты, определить проблемы, презентованного «WOW продукта» и найти пути их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма.

Цель занятия: развитие навыков по проектированию WOW продуктов различного уровня в туристской индустрии.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны;
- планирование, анализа и оценки результатов реализации проектов;
- проведение комплексных исследований туристского рынка с использованием современных научных методов, в том числе в сегментах внутреннего и въездного туризма.
- разработка концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке туризма с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.

Контрольные задания:

Назовите не менее 3-х ситуаций, которые можно считать «нестандартными» при разработке и реализации туристских проектов.

Какие навыки стратегического и оперативного управления Вам сегодня помогли в достижении задач деловой игры?

Как Вы выявляли социальные, этнические, профессиональные и культурные различия в среде потребителей и в среде «своих» работников в имитационных условиях деловой игры?

Какие методы их интерпретации при разработке и реализации услуг (комплексов услуг) туристской индустрии Вами применялись?

Как следует оценки качества и результативности своего труда и труда коллег по реализации туристских проектов?

### **Занятие семинарского типа 4.**





Вид занятия: практическое занятие, деловая игра

Тема: Сервисный менеджмент

План занятия

- обсуждение основных постулатов сервисного менеджмента и их значения для деятельности средств размещения в условиях современного рынка;
- проведение деловой игры «Сервисный менеджмент, отель (иное средство размещения) и его персонал». В группе выбираются 3 пары студентов, которым поручается подготовиться к представлению диалогов. Сценарий диалогов выдается преподавателем, содержание охватывает различные ситуации в отдельных контактных зонах при реализации туристских проектов. Каждая из студенческих пар представляет свой диалог, задача других студентов оценить роли и методы работы в контактной зоне, определить проблемы и найти пути их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма.

Цель занятия: развитие навыков по проектированию сервисной среды и управлению работами в контактных зонах, оценки качества и результативности труда персонала туристского проекта.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны;
- планирование, анализа и оценки результатов реализации туристских проектов;
- оценки качества и результативности труда команды туристских проектов;
- формирования клиентурных отношений в сфере туризма;
- проведение комплексных исследований туристского рынка с использованием современных научных методов, в том числе в различных сегментах.

Контрольные задания:

-приведите примеры и осуществите их аналитический обзор по созданию комфортной сервисной среды для определенных групп потребителей туристских услуг/контрагентов/стейхолдеров. В том числе для потребителей с особыми потребностями, обусловленными социальными, этническими, профессиональными и культурными различиями.

### **Занятие семинарского типа 5.**

Вид занятия: разбор конкретной ситуации.

Тема занятия: Современная концепция маркетинга и ее роль в менеджменте

План занятия:

- обзор передовых международных и отечественных практик маркетингового управления в индустрии туризма;
- построение программ потребительской лояльности, с учетом социальных, этнических, профессиональных и культурных различий;
- персонал туристского проекта как маркетинговый актив;
- приемы геймификации в современном маркетинговом управлении индустрией туризма;
- устный опрос с выделением кейс-практик.



Цель занятия: развитие навыков по поиску стратегических решений и оперативного управления в конкретных ситуациях на рынке туристских услуг, в том числе при помощи инструментов маркетингового управления.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды, точек контактов с потребителями, потребительской лояльности;
- планирование, анализ и оценка результатов реализации туристских проектов;
- проведение комплексных исследований рынка туристских услуг.
- разработка концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке туристских услуг с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.

Контрольные задания:

- составить карту заинтересованных лиц в реализации туристского проекта с позиции маркетингового управления (карта составляется для федерального, регионального и муниципального (локального) уровней управления с указанием межуровневых связей);
- подготовить презентацию кейс-практики маркетингового управления с указанием целей, задач и результатов ее применения;
- составить сравнительную карту 2-х региональных программ лояльности для туристов (внутренней и/или внешней) из практики субъектам Российской Федерации.

### **Занятие семинарского типа 6.**

Вид занятия: Разбор конкретной ситуации.

Тема занятия: Программирование в управлении

План занятия:

- построение имитационных условий для формирования и реализации программ стратегического развития сферы туризма в субъектах Российской Федерации или муниципалитетах, иных локальных территориях;
- роль государственного, регионального и муниципального управления при программировании регионального развития туризма;
- социальные, маркетинговые, инновационные программы развития сферы туризма, программы устойчивого развития, социальной и экологической ответственности, корпоративного волонтерства в сфере туризма, предпринимательских и общественных инициатив т.п.
- оценка эффективности программно-целевого управления в сфере туризма.

Цель занятия: развитие навыков по программированию на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, проведение текущего контроля.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление умений по подготовке концептуальных решений и стратегий позиционирования туристских проектов, в том числе с учетом фактора неопределенности;
- планирование, анализа и оценки результатов реализации туристских проектов;



- проведение комплексных исследований рынка туристских услуг с использованием современных научных методов, в том числе в различных сегментах по видам туризма и типам потребителей.

Контрольные задания:

- определить круг проблем, эффективность решения которых повышается при использовании программного метода управления (с указанием уровня управления);
- подготовить обзор кейс-практик (1 отечественной и 1 зарубежной) по применению программного метода управления в индустрии туризма.

### **Занятие семинарского типа 7.**

Вид занятия: Разбор конкретной ситуации.

Тема: Проектирование в управлении

План занятия

- разбор конкретной ситуации по вопросам разработки проектных решений в сфере туризма (в том числе в нестандартных ситуациях);
- выдача задания на самостоятельную работу по обработке данных, выявлению лучших кейс-практик на федеральном, региональном и локальном уровнях.

Цель занятия: закрепить навыки проектирования как метода организационно-управленческой деятельности.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования;
- планирования, анализа и оценки уровня развития сферы туризма на различных уровнях управления, а также использования полученных данных при разработке проектных решений;
- закрепление навыков проведения комплексных исследований рынка туристских услуг с использованием современных научных методов;
- принятия стратегических и оперативных решений в индустрии туризма.

Контрольные задания:

Определите методы проектного управления для решения выбранной Вами проблемы развития сферы туризма в конкретном субъекте Российской Федерации/муниципалитете, локальной территории, обоснуйте свой выбор.

### **Занятие семинарского типа 8.**

Вид занятия: Коллоквиум по презентациям и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов


Тема и содержание занятия: Сценарийотехника в управлении:

- презентация и защита результатов индивидуальных и групповых проектов.

Цель занятия: закрепить полученные теоретические знания и практические навыки.

Практические навыки:

- развитие навыков самопрезентации, формирования стратегии личной эффективности;
- перевода стратегического видения процесса разработки и реализации туристских продуктов/туристских проектов в практическую плоскость;
- закрепление навыков руководить коллективом.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		<i>Лист 60 из 64</i>

Контрольные задания:

Составьте дорожную карту подготовки концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке гостиничных услуг с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований, которые были проведены в рамках подготовки Вашего индивидуального или группового проекта.

Познакомьте аудиторию круглого стола с инструментами концептуального и стратегического анализа, которые использовались Вами для разработки и реализации решений в вашем проекте.

Какие виды рисков Вами учитывались при подготовке проектных решений?

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

### 8.1. Основная литература

1. Ильина О. Н. Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие: Монография / Ильина О. Н. — Москва : Вузский учебник: ИНФРА-М, 2018. — 208 с. — (Научная книга). - ISBN 978-5-16-101439-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/977626>

2. Пайн Б. Д. Экономика впечатлений. Как превратить покупку в захватывающее действие: Практическое пособие / Пайн Б.Д., Джеймс Х., Ливинская Н.А. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 384 с. ISBN 978-5-9614-6681-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003200>.

3. Ташмен М. Победить с помощью инноваций: Практическое руководство по управлению организационными изменениями и обновлениями / Ташмен М., О'Райли Ч. - Москва : Альпина Пабл., 2016. - 285 с.: ISBN 978-5-9614-4774-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/915949>

4. Управление изменениями в современных компаниях : монография / под общ. ред. Р.М. Нижегородцева, С.Д. Резника. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 263 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5a71e5ebd736f4.63619195. - ISBN 978-5-16-013722-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1065610>

5. Щёлоков Д. В. Социальное управление институциональными изменениями в российском обществе: социологический анализ трансформационных процессов : монография / Д.В. Щёлоков. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 167 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1064916. - ISBN 978-5-16-015880-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1064916>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) <https://elibrary.ru/item.asp?id=20220623>

2. Комплексное обслуживание: теория и практика/ Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.



3. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.
4. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>
5. Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие: Монография / Ильина О. Н. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 208 с. — (Научная книга). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=767898>
6. Плакса Ю.В. ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ ЭФФЕКТИВНОГО КАРЬЕРНОГО РАЗВИТИЯ // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. № 2 (84). С. 201-212. [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_38577784\\_28935983.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_38577784_28935983.pdf)
7. Степанов, А. А. Creative management : practical work on creative management : workbook / [Stepanov A. A., Savina M. V., Krasnyukova N. L. et al.] ; Moscow state institute of international relations (university) of the Ministry of foreign affairs of the Russian Federation, Uczelnia techniczno-handlowa im. Heleny Chodkowskiej, Varna free university. - Moscow [et al.] : Scientific adviser, 2018. - 136 с.- ISBN 978-5-9500999-5-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1024125>
8. Трансформация антикризисного управления в современных экономических условиях: Монография / В.Н. Алферов, К.А. Березин, С.Е. Кован, С.Ю. Плаксин - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. -. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=461417>
9. Управление: динамические процессы и современные приоритеты: Монография / Ю.В. Гусаров, Л.Ф. Гусарова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 252 с. - (Научная мысль). <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=409081>
10. Устюгова Е.В. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ОБЛАКА КАЧЕСТВА // Ученые записки Российской Академии предпринимательства. 2012. № 31. С. 209-213. Режим доступа: [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_18802480\\_16802956.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_18802480_16802956.pdf)
11. Эффективность управления кадрами государственной гражданской службы в условиях развития цифровой экономики и общества знаний : монография / под общ. ред. Е.В. Васильевой, Б.Б. Славина. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 221 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5b30a162d9bec9.41280649. - ISBN 978-5-16-016453-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028171>

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
3. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации <http://rha.ru/>
4. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [gks.ru](http://gks.ru)
5. Официальный сайт Ростуризма РФ <http://www.russiatourism.ru/>
6. Электронная библиотечная система <http://znanium.com>
7. Сайт программы China Friendly («Дружественный Китаю») <http://chinafriendly.ru/>
8. Сайт Системы Добровольной Сертификации «ХАЛЯЛЬ – ФРЕНДЛИ СТАНДАРТ» <http://halalfriendly.ru/>
9. Сайт социально ответственного туризма <https://icrt-russia.ru/>



10. Сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) является старейшим российским исследовательским институтом в сфере социальных, политических и маркетинговых опросов - <https://wciom.ru>

11. Сайт Исследовательского холдинга «Ромир» – <https://romir.ru/studies>

#### **8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам**

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
4. База данных «Единый федеральный реестр туроператоров»: <https://www.russiatourism.ru/operators/>
5. База данных «Федеральный перечень туристских объектов Министерства культуры РФ»: <http://классификация-туризм.рф>
6. Информационная справочная система «Справочно-правовая система "Консультант+"»: <http://www.consultant.ru>
7. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант"» (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru>
8. Информационно-справочная система Российской государственной библиотеки (РГБ): <http://www.rsl.ru/>

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

Занятия лекционного типа.

Лекция-дискуссия - это учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера, а также совокупностью вопросов для совместного обсуждения группой обучающихся и преподавателя. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, стимулирование дискуссии, высказывания собственного мнения, поиск аргументации, краткие выводы.

Проблемная лекция характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения



профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Занятия семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах семинаров-дискуссий/круглых столов, семинаров-собеседований, а также практических занятий в форме выполнения конкретных практических заданий, а также ролевой игры.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности

студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности

студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка к дискуссии,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,



- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

Изучение дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности субъектов рынка гостиничных услуг. Прежде всего, студенту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы в виде конспектов и выполненных индивидуальных заданий. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем управления гостиничным бизнесом.

Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем. Поскольку управление гостиничным бизнесом развивающаяся прикладная наука, в ней существует множество неисследованных областей. Ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента.

#### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского	учебная аудитория, специализированная учебная мебель



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 65 из 64</i>

типа	ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска конференц-зал, кресла, трибуна, стол для президиума ТСО: Видеопроекционное оборудование Доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска