

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал ННГУ - Психолого-педагогический факультет

---

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол № 10 от 02.12.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Менеджмент в туризме

---

Уровень высшего образования  
Бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность  
43.03.02 - Туризм

---

Направленность образовательной программы  
Экскурсионная деятельность

---

Форма обучения  
очно-заочная

---

г. Арзамас

2025 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.13 Менеджмент в туризме относится к обязательной части образовательной программы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы. УК-3.2: Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	УК-3.1: Знать основу процессов групповой динамики и принципов формирования команды, теории мотивации, лидерства и власти для эффективного взаимодействия с другими членами команды. Уметь осуществлять деловые коммуникации; предотвращать и разрешать конфликты. Владеть навыками деловых коммуникаций и разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.  УК-3.2: Знать этические нормы менеджмента и менеджеров. Уметь выбирать оптимальные способы коммуникации и воздействия на персонал, используя командный стиль управления с соблюдением этических норм. Владеть навыками применения этических норм в управлении организацией.	Реферат Контрольная работа	Экзамен: Контрольные вопросы
ОПК-2: Способен осуществлять функции основные функции управления	ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов	ОПК-2.1: Знать функции менеджмента; типологию управленческих решений,	Контрольная работа Задания	Экзамен: Контрольные

<p>туристской деятельностью</p>	<p>туристской сферы. ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы. ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.</p>	<p>условия и факторы качества управленческих решений, технологию и модели процесса разработки управленческих решений. Уметь формулировать миссию, цели и задачи туристских организаций. Владеть навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями туристских организаций.</p> <p>ОПК-2.2: Знать основы организации, планирования деятельности подчинённых; теории мотивации и обеспечения лояльности персонала; принципы и методы создания системы контроля деятельности подразделений туристских организаций. Уметь проектировать организационные структуры; планировать и осуществлять мероприятия в сфере туризма. Владеть методами планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности подразделений туристских организаций и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.</p> <p>ОПК-2.3: Знать структуру подразделений объектов туристской сферы. Уметь осуществлять контроль и координировать деятельность туристической организации. Владеть технологией контроля и управления проектом в туризме.</p>		<p>вопросы</p>
<p>ПКО-1: Способен осуществлять управление</p>	<p>ПКО-1.1: Осуществляет подбор персонала и руководство трудовым</p>	<p>ПКО-1.1: Знать виды ответственности за принятые управленческие</p>	<p>Тест Задания</p>	<p>Экзамен: Контрольные</p>

<p>ресурсами и персоналом туристских и экскурсионных организаций</p>	<p>коллективом организации в соответствии с профессиональными задачами деятельности.</p> <p>ПКО-1.2: Формирует цель и задачи деятельности подразделений (служб) организации.</p> <p>ПКО-1.3: Осуществляет организацию, мотивацию, координацию и контроль деятельности подразделений (служб) организации.</p>	<p>решения; технологию управления человеческими ресурсами организаций.</p> <p>Уметь осуществлять подбор персонала и осуществлять руководство трудовым коллективом в соответствии с профессиональными задачами деятельности.</p> <p>Владеть навыками подбора персонала и руководства трудовым коллективом в соответствии с профессиональными задачами деятельности.</p> <p>ПКО-1.2:</p> <p>Знать подходы к определению миссии и целей организации; виды организационных структур управления и особенности управления и содержание работы функциональных подразделений организаций.</p> <p>Уметь распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.</p> <p>Владеть навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями туристских организаций.</p> <p>ПКО-1.3:</p> <p>Знать основы организации, мотивации и контроля деятельности подразделений организаций</p> <p>Уметь организовывать, мотивировать и контролировать деятельность подразделений туристских организаций</p> <p>Владеть технологиями реализации инновационного менеджмента и управления жизненным циклом туристического продукта при организации деятельности</p>		<p>вопросы</p>
--	--	--	--	----------------

		подразделений (служб) туристской организации.		
--	--	--	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	<b>очно-заочная</b>
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>6</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>216</b>
в том числе	
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	
- занятия лекционного типа	<b>14</b>
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	<b>14</b>
- КСР	<b>2</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>150</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>36</b> <b>Экзамен</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/ лабора- торные работы), часы	Всего	
0 3 Ф 0	0 3 Ф 0	0 3 Ф 0	0 3 Ф 0	0 3 Ф 0	
Тема 1. Организация и управление туристической деятельностью	22	2	2	4	18
Тема 2. Функции управления в туризме	22	2	2	4	18
Тема 3. Методы управления в туризме	22	2	2	4	18
Тема 4. Управление процессами труда и проектирование организационных структур	19	2	1	3	16
Тема 5. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма	18	1	1	2	16
Тема 6. Управленческие решения	19	2	1	3	16
Тема 7. Менеджер и его роль в процессе управления	18	1	1	2	16
Тема 8. Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом туристического продукта	19	1	2	3	16
Тема 9. Управление проектом в туризме	19	1	2	3	16
Аттестация	36				

КСР	2			2	
Итого	216	14	14	30	150

### Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Организация и управление туристической деятельностью

Коммерческие организации в сфере туризма. Индивидуальный предприниматель без образования юридического лица. Виды туристских организаций по функциональным признакам. Особенности туризма как объекта управления. Система и структура управления туризмом. Туристские предприятия, организации и регионы. Специфика менеджмента в сфере туризма.

Тема 2. Функции управления в туризме

Сущность и взаимосвязь функций менеджмента. Характеристика основных функций менеджмента в туризме. Функции планирования, организации, мотивации, контроля. Принципы менеджмента.

Тема 3. Методы управления в туризме

Понятия и классификация методов менеджмента. Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления. Самоменеджмент (самоуправление).

Тема 4. Управление процессами труда и проектирование организационных структур

Понятие организационного проектирования. Предмет и цель организационного проектирования. Научно обоснованное формирование организационных структур управления. Недостатки организационного проектирования. Методологические подходы к проектированию организационных структур управления.

Тема 5. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма

Роль руководящих кадров в эффективности управления фирмой. Рынки рабочей силы. Планирование потребности в персонале. Оценка и прием на работу. Управленческие работники. Профессиональное развитие персонала.

Содержание и особенности управленческого труда на рынке услуг. Основные направления рациональной организации труда. Культура управленческого труда.

Тема 6. Управленческие решения

Содержание и виды управленческих решений. Процесс принятия решений. Методы принятия решений. Индивидуальные методы принятия решений. Условия эффективности управленческих решений.

Организация и контроль за исполнением решений.

Тема 7. Менеджер и его роль в процессе управления

Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка. Элементы управления. Требования к менеджеру. Авторитет менеджера. Психология менеджмента и управление конфликтами.

Тема 8. Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом туристического продукта

Теоретические основы инновационного менеджмента. Функции инновационного менеджмента. Цели и принципы инновационной деятельности. Турфирма как сложная и развивающаяся система. Жизненный цикл предпринимательской фирмы как развивающейся системы. Стадии жизненного цикла турпродукта как товара. Этапы инновационного цикла разработки и внедрения в практику туристского продукта.

Управление инвестиционными программами развития туризма.

Тема 9. Управление проектом в туризме

Концепция и принципы проектного управления. Понятие и сущность инновационного проекта.

Классификация инновационных проектов. Организационные структуры управления проектами.

Управление инновационными проектами. Преимущества и недостатки проектной формы управления.

#### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:  
Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Менеджмент в туризме, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=8881>.

Иные учебно-методические материалы:

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

[https://arz.unn.ru/pdf/Metod\\_all\\_all.pdf](https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf)

## **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

### **5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

#### **5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции УК-3:**

1. Особенности и проблемы развития туризма в Российской Федерации.
2. Система туризма и ее взаимодействие с внешней средой.
3. Туристское предприятие как объект управления.
4. Туристский регион как объект управления.
5. Организационные структуры управления туристскими предприятиями.
6. Реализация функций управления в практике руководства туристским предприятием.
7. Планирование деятельности туристского предприятия.
8. Разработка стратегического плана туристского предприятия.
9. Организация как функция управления туристским предприятием.
10. Мотивация труда работников туристского предприятия.

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)**

Оценка	Критерии оценивания
отлично	работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе).
хорошо	работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.
удовлетворительно	работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического

Оценка	Критерии оценивания
	материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ
неудовлетворительно	реферативная работа практически не раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент не может обосновать выбор источников информации. На дополнительные вопросы практически не отвечает, не может раскрыть суть вопроса собственной работы.

### 5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Задание 1. Объясните, в чем выражается многообразие форм организации туризма и сложности взаимосвязей между его составными элементами?

Задание 2. Почему, по вашему мнению, туристическая организация имеет неясные и трудноизмеримые цели в своей деятельности?

Задание 3. Объясните, в чем проявляется сильное влияние на туризм со стороны заинтересованных лиц?

Задание 4. Объясните, в чем выражается специфика туристического продукта?

Задание 5. Объясните, в чем заключаются особенности поведения туриста как субъекта управления в туризме?

### 5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:

Задание 1. Охарактеризуйте факторы, влияющие на туристический спрос.

Задание 2. Объясните, в чем проявляется комплексность и дополняемость туристических услуг?

Задание 3. Объясните содержание первичного и производного туристического предложения.

Задание 4. Дайте дефиницию управления туризмом и назовите его элементы.

Задание 5. Составьте схему, представляющую основные виды деятельности, функции и уровни управления туризмом.

### Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выполненная контрольная работа содержательно полностью соответствует поставленным вопросам. Приведенная информация проанализирована, переработана, рассмотрены и приведены различные точки зрения специалистов по данным вопросам, возможно, приведены практические

Оценка	Критерии оценивания
	примеры собственного опыта. Оформление задания полностью соответствует требуемому шаблону
хорошо	выполненная контрольная работа содержательно соответствует поставленным вопросам. Приведенная в ней информация верная, но она студентом заимствована из источника без проведения анализа содержания. Оформление задания соответствует требуемому шаблону
удовлетворительно	выполненная контрольная работа в целом содержательно соответствует поставленным вопросам. Приведенная в ней информация представлена с ошибками. Оформление задания в целом соответствует требуемому шаблону.
неудовлетворительно	выполненная контрольная работа содержательно не соответствует поставленным вопросам. Приведенная в ней информация представлена с ошибками. Оформление задания не соответствует требуемому шаблону.

#### 5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:

**Задание 1.** Представьте схематически субъекты управления туризмом на национальном уровне.

**Задание 2.** Укажите по одной национальной цели управления в связи с каждым из элементов системы туризма.

**Задание 3.** Перечислите возможные законодательные инструменты для управления туризмом на национальном уровне.

**Задание 4.** Перечислите возможные подзаконные инструменты для управления туризмом на национальном уровне.

**Задание 5.** Перечислите возможные плановые документы для управления туризмом на национальном уровне.

#### 5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКО-1:

**Задание 1.** Каковы функции государства в управлении туризмом на национальном уровне?

**Задание 2.** Функции неправительственных туристических организаций в управлении туризмом на национальном уровне следующие:

**Задание 3.** Как вы представляете формальную и неформальную организации? Оказывает ли неформальная организация воздействие на развитие формальной организации? Если да, то раскройте механизм такого воздействия.

**Задание 4.** Оклад менеджера составляет 15 000 руб. + 10% от проданных менеджером туров, после реализации туров более чем на 150000 руб. За истекший месяц менеджером

реализовано на 250000 руб. Процент с реализации делится поровну между всеми менеджерами. Менеджеров в офисе двое. Рассчитайте заработную плату менеджера за истекший месяц.

**Задание 5.** Соедините стрелками каждый субъект с подходящим объектом управления.

Межгосударственные органы	Фирма, гостиница, ресторан
Государственные органы	Муниципальные туристические администрации
Органы местного самоуправления	Национальная туристическая инфраструктура
Фирменные органы	Международные поездки туристов

### Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	выставляется студенту, если задание выполнено полностью; в решении задач отсутствуют ошибки и пробелы, возможны неточности, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала
не зачтено	выставляется студенту, если задание выполнено не полностью; имеются существенные ошибки и пробелы в решении задач, являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала

### 5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКО-1:

**1. Какой наиболее значительный фактор влияет на деятельность туристических организаций?**

- а) сезонность;
- б) демография;
- в) качество подготовки специалистов в сфере услуг;
- г) государственная политика в области туризма.

**2. Совокупность гостиниц и иных средств размещения, транспорта, туроператорские и турагентские фирмы, а также организации, предоставляющих экскурсионные и прочие услуги - это:**

- а) туристская индустрия;
- б) туристская деятельность;
- в) туристская дестинация;
- г) гостиничный комплекс.

**3. Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий – это:**

- а) туристская индустрия;

- б) туристская деятельность;
- в) туристская дестинация;
- г) гостиничный комплекс.

**4. Документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта – это:**

- а) туристская путевка;
- б) туристский ваучер;
- в) туристский продукт;
- г) лицензия.

**5. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от цели путешествия – это:**

- а) тур;
- б) программа тура;
- в) инклюзив-тур;
- с) инсентив-тур.

**6. Путешествие, продаваемое турфирмами в виде полного комплекса услуг, включающего получение визы, перевозку, размещение в гостинице, питание, трансфер, экскурсионное обслуживание – это:**

- а) тур;
- б) программа тура;
- в) инклюзив-тур;
- с) инсентив-тур.

**7. Поощрительная поездка за счёт турфирмы, организуемая предприятием для своих работников за достижения в труде – это:**

- а) тур;
- б) программа тура;
- в) инклюзив-тур;
- с) инсентив-тур.

**8. Туристическое предприятие, которое занимается организацией внутренних и международных путешествий с разнообразным ассортиментом услуг – это:**

- а) туристический оператор;
- б) туристическое агентство;
- в) бюро экскурсий;
- г) бюро путешествий и экскурсий.

**9. Розничное предприятие, занимающееся реализацией туров, организованных туроператорами, и отдельных туристических услуг – это:**

- а) туристический оператор;
- б) туристическое агентство;
- в) бюро экскурсий;
- г) бюро путешествий и экскурсий.

**10. Сколько уровней управления в туризме существует:**

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5.

**Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)**

Оценка	Критерии оценивания
отлично	80-100% правильных ответов
хорошо	60-79% правильных ответов
удовлетворительно	40-59% правильных ответов
неудовлетворительно	менее 40% правильных ответов

## 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

зачтено	ельно	
---------	-------	--

### **5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:**

#### **5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3**

1. Формы организации туризма и сложности взаимосвязей между его составными элементами.
2. Комплексность и дополняемость туристических услуг
3. Содержание первичного и производного туристического предложения
4. Взаимосвязь общих функций управления. Роль каждой из них в управлении организацией.
5. Требования к профессиональной компетенции менеджера – знания и умения выполнять профессиональную работу.
6. Требования к профессиональной компетенции менеджера – способность работать с людьми.
7. Лидерство в коллективе. Структура лидерства и ее основные элементы. Типы лидеров
8. Авторитет менеджера. Источники формирования авторитета. Разновидности ложного авторитета.
9. Основные стили руководства.
10. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона и предложенные ими стили руководства.
11. Понятие и особенности инновационного менеджмента.
12. Базовые системы управления проектом.
13. Источники и участники финансирования проектов.
14. Способы проектного финансирования
15. Организационные формы финансирования проектов.

#### **5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-2**

1. Суть и значение функции координации в процессе управления.
2. Значение коммуникаций в функции координации.
3. Значение контроля как функции управления и перечислите элементы технологии контроля.
4. Основные виды, принципы и этапы контроля.
5. Требования, предъявляемые к организации рабочих мест менеджера.
6. Понятие организационной системы управления и состав ее элементов.
7. Линейная и функциональная структура управления.
8. Линейно-функциональная структура управления.
9. Содержание «линейно-штабной» структуры управления.
10. Матричная структура управления.

11. Роль личных качеств менеджера в процессе управления.
12. Стратегии инновационного менеджмента
13. Виды инновационных проектов и источники их финансирования.
14. Фазы разработки продукта, роста продукта, зрелости продукта, спада продукта.
15. Планирование продаж на основе расчета коэффициента прибыли.

### 5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКО-1

1. Состав конкретных функций управления и их связь с общими функциями управления
2. Прогнозирование и его роль в составе функции планирования.
3. Планирование и его роль в управлении турфирмой. Этапы процесса планирования.
4. Принципы организационного процесса. Департаментализация в организационной функции управления.
5. Делегирование в организационной функции управления.
6. Развитие корпоративной культуры в организационной функции управления.
7. Принципы мотивационного управления. Мотивация путешествий. Мотивации трудовых отношений.
8. Модель мотивации Маслоу, Герцберга и Макклелланда. Их принципиальные различия.
9. Основные признаки управленческого труда и содержание институционального, процессуального и инструментального аспектов управленческого труда.
10. Основные особенности управленческого труда.
11. Культура управления, состав норм, которым необходимо следовать в процессе управления.
12. Общий принцип рациональной организации труда – оплата и стимулирование труда.
13. Общий принцип рациональной организации труда – разделение труда и департаментализация.
14. Общий принцип рациональной организации труда – информационных технологий управленческого труда.
15. Общий принцип рациональной организации труда – благоприятный режим и условия труда.
16. Управленческое решение: признаки анализа и факторы принятия решений
17. Классификация и виды управленческих решений
18. Основные этапы процесса подготовки и принятия управленческих решений.
19. Виды и функции контроля реализации управленческих решений.
20. Системы контроля в ходе реализации управленческих решений (цепочная, многосвязная, звездная и иерархические отношения).

### Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
хорошо	студент твёрдо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос,

Оценка	Критерии оценивания
	может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении аналитических заданий.
удовлетворительно	студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
неудовлетворительно	выставляется студенту, ответ которого содержит существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и не умеющего использовать полученные знания при решении практических задач.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Менеджмент : Учебник для вузов / под ред. Кузнецова Ю.В. - Москва : Юрайт, 2021. - 448 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-03372-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=764762&idb=0>.
2. Рассохина Т. В. Менеджмент туристских дестинаций / Рассохина Т. В. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 210 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492463> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-11578-9 : 709.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=785511&idb=0>.
3. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме / Скобкин С. С. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 366 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492676> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-07713-1 : 1129.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=785825&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Боголюбов В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве / Боголюбов В. С. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 293 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/491320> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-07413-0 : 929.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786109&idb=0>.
2. Гладилин В.А. Организация и менеджмент в туризме : Учебно-практическое пособие / Гладилин В.А. - Москва : Русайнс, 2021. - 119 с. - ISBN 978-5-4365-5222-4. - Текст : электронный // ЭБС "BOOK.RU"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=562732&idb=0>.
3. Коргова М. А. Менеджмент организации / Коргова М. А. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 197 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/493950> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-10829-3 : 669.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786772&idb=0>.

4. Коротков Э. М. Менеджмент / Коротков Э. М. - 3-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 566 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/488680> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-07327-0 : 1669.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=789098&idb=0>.
5. Пищулов Виктор Михайлович. Менеджмент в сервисе и туризме : Учебное пособие / Уральский государственный лесотехнический университет; Уральский государственный экономический университет. - 3-е изд. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 284 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-012517-6. - ISBN 978-5-16-105674-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=625157&idb=0>.
6. Феденева Ирина Николаевна. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; отв. ред. Нехорошков В. П. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2020. - 205 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06479-7 : 529.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=582263&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: [http://elibrary.ru/project\\_risc.asp](http://elibrary.ru/project_risc.asp)
- ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

- программное обеспечение LibreOffice;
- программное обеспечение «КонсультантПлюс»;
- программное обеспечение Paint.NET

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система «Юрайт» <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система «Znanium» <http://znanium.com/>

Фундаментальная библиотека ННГУ. – Адрес доступа: [www.lib.unn.ru/](http://www.lib.unn.ru/)

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: [lib.arz.unn.ru](http://lib.arz.unn.ru)

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.02 - Туризм.

Автор(ы): Андреев Олег Евгеньевич, кандидат исторических наук, доцент.

Рецензент(ы): Завражнов Василий Владимирович, кандидат педагогических наук.

Заведующий кафедрой: Акутина Светлана Петровна, доктор педагогических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 27.11.2024 г., протокол № №9.