


Министерство образования и науки Российской Федерации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»**

Утверждено
на заседании совета факультета «Высшая
школа спортивной и туристской индустрии»
протокол № 2 от 22 ноября 2012 г.

Председатель совета проф.  Т.А.Воронова



Факультет «Высшая школа спортивной и туристской индустрии»

Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент в туристской индустрии

Направление подготовки: 100400 – «Туризм»

Профиль подготовки: общего профиля

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Москва - 2012

Составитель: к.т.н., профессор Бусалов Ю.Е.,
к.э.н., доцент Дедусенко Е.А.
д.э.н., профессор Белянский В.П

Рецензенты: к.э.н. А.С.Акиндинов, генеральный директор ОАО «ИНФА-ОТЕЛЬ»
к.э.н., доц. кафедры маркетинга ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» Ж.Б. Мусатова

«Менеджмент в туристской индустрии», как учебная дисциплина относится к блоку Б3.

Рабочая программа включает перечень компетенций, тем с указанием объема аудиторных занятий и самостоятельной работы, краткое содержание курса, перечень основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов, формы текущего и промежуточного контроля знаний студентов. Указаны рекомендуемые педагогические методы обучения и формы организации занятий, приведены вопросы для самоконтроля, примерный перечень заданий для самостоятельной работы студентов.

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВПО по направлению 100400 – «Туризм».

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса протокол № 2 от «4» сентября 2012 г.

Заведующий кафедрой



Попов Л.А.

Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

протокол № 14 от «15» февраля 2013 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии

протокол № 6 от «25» марта 2013 г.

Председатель

Т.А. Воронова

Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

протокол № 22 от «3» июня 2014 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии

протокол № 9 от «27» июня 2014 г.

Председатель

Т.А. Воронова

Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

протокол № ____ от « ____ » _____ 2015 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии

протокол № ____ от « ____ » _____ 2015 г.

Председатель

Т.А. Воронова

Содержание

<u>I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</u>	<u>6</u>
<u>Цель дисциплины</u>	<u>6</u>
<u>Учебные задачи дисциплины.....</u>	<u>6</u>
<u>Место дисциплины в структуре ООП ВПО (основной образовательной программы высшего профессионального образования).....</u>	<u>6</u>
<u>Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....</u>	<u>7</u>
<u>Формы контроля.....</u>	<u>8</u>
<u>II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</u>	<u>9</u>
<u>Содержание разделов дисциплины.....</u>	<u>9</u>
<u>Обеспечение содержания дисциплины.....</u>	<u>17</u>
<u>Тема 1: Менеджмент качества обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>17</u>
<u>Тема 2: Организация менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>18</u>
<u>Тема 3: Основы финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. . .</u>	<u>18</u>
<u>Тема 4: Основы инвестиционного и проектного менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>18</u>
<u>Тема 5: Особенности принятия стратегических решений в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>19</u>
<u>Тема 6: Управление зданием и материальными ресурсами предприятия индустрии гостеприимства.....</u>	<u>19</u>
<u>Тема 7: Кросс-культурный менеджмент и управление знаниями в индустрии гостеприимства.....</u>	<u>19</u>
<u>III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....</u>	<u>21</u>
<u>IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</u>	<u>21</u>
<u>Рекомендуемая литература.....</u>	<u>21</u>
<u>Рекомендуемые Интернет-ресурсы.....</u>	<u>22</u>
<u>Рекомендуемые обучающие, справочно-информационные, контролирующие и прочие компьютерные программы, используемые при изучении дисциплины.....</u>	<u>22</u>
<u>Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов).....</u>	<u>22</u>
<u>V. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА.....</u>	<u>22</u>
<u>Тематика курсовых работ.....</u>	<u>22</u>
<u>Вопросы к экзамену.....</u>	<u>22</u>
<u>VI. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</u>	<u>24</u>
<u>Тема 1: Менеджмент качества обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>24</u>
<u>Тема 2: Организация менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>24</u>
<u>Тема 3: Основы финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. . .</u>	<u>24</u>
<u>Тема 4: Основы инвестиционного и проектного менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>24</u>
<u>Тема 5: Особенности принятия стратегических решений в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>24</u>
<u>Тема 6: Управление зданием и материальными ресурсами предприятия индустрии гостеприимства.....</u>	<u>24</u>
<u>Тема 7: Кросс-культурный менеджмент и управление знаниями в индустрии гостеприимства.....</u>	<u>24</u>
<u>ПРИЛОЖЕНИЯ.....</u>	<u>26</u>
<u>Приложение 1.....</u>	<u>26</u>
<u>Тема 1: Менеджмент качества обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>27</u>
<u>Тема 2: Организация менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>27</u>
<u>Тема 3: Основы финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. . .</u>	<u>27</u>

<u>Тема 4: Основы инвестиционного и проектного менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>27</u>
<u>Тема 5: Особенности принятия стратегических решений в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>27</u>
<u>Тема 1: Менеджмент качества обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>28</u>
<u>Тема 2: Организация менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>28</u>
<u>Тема 3: Основы финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. ...</u>	<u>28</u>
<u>Тема 4: Основы инвестиционного и проектного менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>28</u>
<u>Тема 5: Особенности принятия стратегических решений в индустрии гостеприимства и туризма.....</u>	<u>28</u>
<u>Приложение 2.....</u>	<u>31</u>
<u>Приложение 3.....</u>	<u>32</u>

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель дисциплины

Целью учебной дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» является:

1. рассмотреть основные аспекты (финансовые, организационные, экономические, трудовые) современного менеджмента гостиничных и ресторанных предприятий, туристских фирм;
2. проанализировать возможность использования передового зарубежного опыта управления предприятиями индустрии гостеприимства и туризма в российской практике.

Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

1. изучить современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью;
2. проанализировать организационные аспекты управления индустрией гостеприимства и туризма;
3. изучить особенности финансового менеджмента в данной сфере;
4. рассмотреть качество услуг как объект управления в индустрии гостеприимства и туризма;
5. проанализировать особенности управления персоналом в гостиничном, ресторанном и туристском бизнесе;
6. рассмотреть основы принятия маркетинговых и стратегических решений в индустрии туризма и гостеприимства

Место дисциплины в структуре ООП ВПО (основной образовательной программы высшего профессионального образования)

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к базовой части профессионального цикла.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «Введение в профессию», «История гостеприимства и туризма».

Для успешного освоения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии», студент должен:

1. Знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов;
2. Уметь: составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме;
3. Владеть навыками: анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизма построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме.

Изучение дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как «Маркетинг в туристской индустрии», «Технологии продаж».

Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

- ОК-6 способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться
- ОК-7 готовностью к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способностью к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии
- ОК-8 стремлением к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; может критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения, способен к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии
- ОК-9 способностью понимать социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии

- ПК-1 владением теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в туризме
- ПК-4 готовностью к реализации проектов в туристской индустрии
- ПК-7 организационно-управленческая деятельность: способностью к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии
- ПК-8 способностью организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
- ПК-9 умением рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии
- ПК-11 способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта

В результате освоения компетенций студент должен:

1. Знать:
 - 1.1 основные понятия и особенности менеджмента в туристской индустрии (ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ПК-1, ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-11);
 - 1.2 функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии: виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристского предприятия (ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ПК-1, ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-11)
 - 1.3 теоретические основы управления проектами в туризме для привлечения инвестиций и принятия инвестиционных решений; основы планирования и бюджетирования (ПК-1, ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-11)
2. Уметь:
 - 2.1 анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды; использовать экономические знания в профессиональной деятельности; применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения (ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9)
 - 2.2 диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и

- осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии (ПК-1, ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, ПК-15, ПК-16, ПК-18, ПК-21, ПК-24);
- 2.3 обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в туристской индустрии (ПК-1, ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-11);
- 2.4 организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения (ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ПК-1, ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-11)
3. Владеть:
- 3.1 основами формирования социальных отношений в обществе; основами формирования социально-экономических отношений в организации; основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации и ее социальной системы (ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9);
- 3.2 навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации (ПК-1, ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-11)

Формы контроля

Контроль за освоением дисциплины осуществляется в каждом дисциплинарном разделе отдельно.

Текущий и рубежный контроль осуществляется лектором и преподавателем, ведущим практические занятия.

Промежуточная аттестация во 5-ом семестре:

Зачет с оценкой в письменной форме.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» осуществляется в соответствии с Приложением 1.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
1.	Тема 1: Менеджмент качества обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма	<p>Понятие, особенности и факторы, определяющие качество обслуживания. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства. Качество как процесс. Качество обслуживания и конкурентоспособность предприятия индустрии гостеприимства. Системный подход к оценке и управлению качеством на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма. Качество туристского продукта и его обеспечение в современных условиях. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом</p>	ОК-6, ОК-7	<p>знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме; уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; знать: закономерности, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории, историю становления и развития государственности, общие культурно-ценностные ориентиры и историко-культурное наследие России, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития и современного положения Российской Федерации; уметь: анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и в других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, использовать знания истории в профессиональной</p>	<p>лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, интерактивная лекция, публичная презентация проекта, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов.</p>

				<p>деятельности; владеть: основами формирования социальных отношений в обществе, основами деловых коммуникаций и речевого этикета изучаемого иностранного языка;</p>	
2.	<p>Тема 2: Организация менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма</p>	<p>Типы организационных структур и возможности их использования в гостиничном/ресторанном бизнесе. Основные принципы построения организационных структур в гостиничном/ресторанном бизнесе. Классификация служб/отделов в гостинице. Понятие гостиничного цикла. Организация процесса обслуживания в гостинице. Служба приема и размещения в организационной структуре гостиничного предприятия: функции и значение. Особенности организации управления малым отелем. Особенности менеджмента в туристском бизнесе. Организационное проектирование в управлении туроператорской фирмой. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе. Распространенные типы организационных структур в туристском бизнесе. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг. Модель менеджера в туристском бизнесе.</p>	<p>ОК-8, ОК-9</p>	<p>знать: закономерности, основные события, особенности и персоналии истории, общие духовно-ценностные ориентиры и историко-культурное наследие, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; уметь: анализировать детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, применять знание истории в профессиональной деятельности; владеть: методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; знать: структуру туристской отрасли; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов</p>	<p>лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, интерактивная лекция, публичная презентация проекта, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов.</p>

				<p>туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности;</p> <p>уметь: компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы взаимодействия в туризме;</p> <p>владеть: навыками туроперейтинга и механизма построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме;</p>	
3.	Тема 3: Основы финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	Ценовая политика предприятия индустрии гостеприимства в системе финансового менеджмента. Факторы, влияющие на ценообразование в индустрии гостеприимства. Методы ценообразования на предприятиях индустрии гостеприимства. Роль и область задач доходного менеджмента. Основные принципы и инструменты управления доходами в индустрии гостеприимства. Методы прогнозирования и управления доходами в индустрии гостеприимства и туризма.	ПК-1, ПК-4	<p>знать: теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования, основные понятия и категории географии, географические законы и закономерности, принципы размещения туристских ресурсов, основы туристской регионалистики, социально-экономическую специфику основных регионов и ведущих государств мира;</p> <p>уметь: диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, интерактивная лекция, публичная презентация проекта, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов.

			<p>индустрии, свободно ориентироваться по картам физическим, социально-экономическим, политическим, давать характеристику отдельным элементам природной среды, устанавливать систему взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью субъекта туристской индустрии;</p> <p>владеть: навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования, основами географии и туристской регионалистики, навыками географического анализа природных, социальных и экономических ресурсов, методами оценки туристских ресурсов;</p> <p>знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме;</p> <p>уметь: составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме;</p> <p>владеть: навыками анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизма построения взаимоотношений между туроператорами и</p>	
--	--	--	--	--

				контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме;	
4.	Тема 4: Основы инвестиционного и проектного менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма	Жизненный цикл гостиничного предприятия и стадии инвестиционного проекта. Понятие проекта. Виды проектов и их характеристики. Роль и значение инвестиций в индустрии гостеприимства. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе. Особенности создания и управления малым отелем в современных условиях (инвестиционные и правовые вопросы). Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента.	ПК-7, ПК-8	<p>знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;</p> <p>уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения;</p> <p>владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;</p> <p>знать: функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии: виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристского предприятия;</p> <p>уметь: анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов);</p> <p>владеть: навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии;</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, интерактивная лекция, публичная презентация проекта, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов.
5.	Тема 5: Особенности принятия стратегических решений в индустрии гостеприимства и туризма	Особенности интеграционных процессов развития индустрии гостеприимства (франчайзинг и управленческие контракты). Проблемы развития гостиничных цепей на основе франчайзинга и управленческих контрактов. Стандарты международных	ПК-9, ПК-11	<p>знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, публичная презентация проекта,

		<p>гостиничных цепей. Анализ внешнего окружения - как первый этап принятия стратегических решений на предприятии (тенденции и конъюнктура рынка, конкуренты, потребители, партнеры и общественность). Последовательность разработки и этапы реализации стратегии предприятия. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия индустрии гостеприимства.</p>		<p>контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме; основы экономического анализа и статистики в деятельности туристской фирмы, основы планирования и бюджетирования деятельности туристской фирмы;</p> <p>уметь: составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме; планировать и калькулировать себестоимость услуг, предоставляемых туристской фирмой;</p> <p>владеть: навыками анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизма построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме;</p> <p>знать: технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии;</p> <p>уметь: выбирать и применять эффективные технологии продаж;</p> <p>владеть: навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта;</p>	<p>обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов.</p>
6.	Тема 6: Управление зданием и материальными ресурсами	Техническое, инженерное и материальное обеспечение деятельности предприятия индустрии гостеприимства.	ОК-6, ПК-9	<p>знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии</p>	<p>лекции; семинарские занятия, домашние</p>

	<p>предприятия индустрии гостеприимства</p>	<p>Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом. Область задач управления материальными ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. Логистика и ее применение в хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Целесообразность внедрения информационных систем в деятельность предприятия индустрии гостеприимства.</p>	<p>делового общения в туризме; уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме; основы экономического анализа и статистики в деятельности туристской фирмы, основы планирования и бюджетирования деятельности туристской фирмы; уметь: составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме; планировать и калькулировать себестоимость услуг, предоставляемых туристской фирмой; владеть: навыками анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизма построения взаимоотношений между туроператорами и</p>	<p>задания; самостоятельная работа студентов, круглый стол, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов.</p>
--	---	--	--	---

				контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме;	
7.	Тема 7: Кросс-культурный менеджмент и управление знаниями в индустрии гостеприимства	Основы создания и развития эффективной кадровой политики на предприятиях индустрии гостеприимства. Процесс управления трудовыми ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. Планирование, найм, увольнение, аттестация, обучение и развитие персонала на предприятиях отрасли. Анализ потребности в персонале гостиничного/ресторанного предприятия. Системы мотивации и повышения квалификации персонала. Квалификационные требования и должностные инструкции предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Стандарты подготовки специалистов для гостиничной индустрии. Основные направления управления знаниями в индустрии гостеприимства.	ОК-8, ПК-4	<p>знать: закономерности, основные события, особенности и персоналии истории, общие духовно-ценностные ориентиры и историко-культурное наследие, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения;</p> <p>уметь: анализировать детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, применять знание истории в профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе;</p> <p>знать: организационные основы туристской индустрии, структуру</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, круглый стол, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов.

				<p>туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме;</p> <p>уметь: составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме;</p> <p>владеть: навыками анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизма построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме;</p>	
--	--	--	--	--	--

Обеспечение содержания дисциплины

Тема 1: Менеджмент качества обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма

Литература: [1] - [2]

Вопросы для самопроверки:

1. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
2. Использование маркетинговых методов для оценки уровня качества обслуживания.
3. Системный подход к оценке и управлению качеством на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

Задания для самостоятельной работы:

1. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.
2. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. Повести анализ уровня качества на 2-х предприятиях индустрии гостеприимства (на основе бенчмаркинга).
2. Составить план мероприятий по улучшению деятельности.

Тема 2: Организация менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма

Литература: [1] - [2], [3] - [7]

Вопросы для самопроверки:

1. Основные принципы построения организационных структур в гостиничном/ресторанном бизнесе.
2. Понятие гостиничного цикла. Организация процесса обслуживания в гостинице.
3. Служба приема и размещения в организационной структуре гостиничного предприятия: функции и значение.

Задания для самостоятельной работы:

1. Преимущества и недостатки каждого типа организационной структуры.
2. Определить наиболее распространенный тип организационной структуры в гостиничном/ресторанном бизнесе.

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. На примере предприятия индустрии гостеприимства провести анализ организационной структуры. Разработать мероприятия по совершенствованию организационной структуры.
2. Создать проект организационной структуры гостиницы будущего.
3. Кейс-стади «Конфликт департаментов гостиницы».
4. Кейс-стади «Служба приема и размещения зарубежной гостиницы».

Тема 3: Основы финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства

Литература: [1] - [2], [3] - [7]

Вопросы для самопроверки:

1. Методы ценообразования в индустрии гостеприимства.
2. Понятие и функции доходного менеджмента.
3. Методы прогнозирования в индустрии гостеприимства.

Задания для самостоятельной работы:

1. Использование компьютерных/информационных технологий в финансовом менеджменте гостиничных/ресторанных предприятий.
2. Основные показатели доходного менеджмента.

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. Кейс-стади: На основе исходных данных (несколько вариантов) рассчитать RevPAR, ADR и КИНФ гостиницы.
2. Составить прогноз основных показателей деятельности гостиницы с использованием программных продуктов.
3. Кейс-стади «Составление бюджета гостиницы».

Тема 4: Основы инвестиционного и проектного менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма

Литература: [1] - [2], [3] - [7]

Вопросы для самопроверки:

1. Понятие и виды проектов.
2. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов.
3. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе.

Задания для самостоятельной работы:

1. Понятие и значение дисконтирования.
2. Стадии инвестиционного проекта.

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. С использованием данных сайта консалтинговой фирмы «Бекар», www.becar.ru составить краткий отчет об инвестиционном климате в отрасли (на примере г. Москвы).
2. Кейс-стади «Дисконтирование при строительстве гостиничного предприятия». Рассчитать дисконтированные денежные потоки гостиницы.

Тема 5: Особенности принятия стратегических решений в индустрии гостеприимства и туризма

Литература: [1] - [2], [3] - [7]

Вопросы для самопроверки:

1. Состав и структура планов гостиничного предприятия.
2. Особенности интеграционных процессов развития индустрии гостеприимства (франчайзинг и управленческие контракты). Стандарты международных гостиничных цепей.

3. Этапы разработки и реализации стратегии предприятия.

Задания для самостоятельной работы:

1. Развитие международных гостиничных цепей (на примере конкретной корпорации).
2. Проблемы глобализации в гостиничном бизнесе.

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. Кейс-стади «Франчайзинг в международном аспекте».
2. Кейс-стади «Проблемы экспансии управляющих компаний в России».

Тема 6: Управление зданием и материальными ресурсами предприятия индустрии гостеприимства

Литература: [1] - [2], [3] - [7]

Вопросы для самопроверки:

1. Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе.
2. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом, их целесообразность применения.
3. Логистика и ее применение в хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Задания для самостоятельной работы:

1. Системы резервирования и бронирования в управлении предприятием индустрии гостеприимства.
2. Типы конкуренции между системами резервирования и бронирования.

Задания и форма контроля по теме

1. Провести стоимостной анализ различных компьютерных/ информационных систем управления гостиничным предприятием и сделать выводы.
2. Определить возможности использования информационных/ компьютерных технологий в малом отеле.

Тема 7: Кросс-культурный менеджмент и управление знаниями в индустрии гостеприимства

Литература: [1] - [2], [3] - [7]

Вопросы для самопроверки:

1. Особенности кадровой политики на предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Каким образом проводится анализ потребности в персонале гостиничного/ресторанного предприятия?
3. Что лежит в основе мотивации персонала в индустрии гостеприимства? Что такое внутренний маркетинг?

Задания для самостоятельной работы:

1. Квалификационные требования и должностные инструкции предприятия индустрии гостеприимства и туризма в международных гостиничных цепях.
2. Стандарты подготовки специалистов для гостиничной индустрии за рубежом.

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. С использованием Интернет-ресурсов изучить требования к персоналу и наиболее востребованные должности в индустрии гостеприимства в современных условиях.
2. Изучить требования (стандарты) к персоналу в национальных гостиничных цепях в России.

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» используются следующие образовательные технологии:

Стандартные методы обучения:

- лекции;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- выполнение домашних заданий;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше домашних заданий, работа с литературой;
- обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов
- консультации преподавателей

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- Интерактивная лекция
- Круглый стол
- Публичная презентация проектов

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Базовый учебник/учебные пособия:

1. «Менеджмент предприятий в сфере туризма и гостеприимства» (учебное пособие) Москва, Изд-во ФГБОУ ВПО РЭУ им. Г.В. Плеханова. – 2010.
2. Управление в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие /В.П. Белянский, М.Ю. Лайко, Ю.Е. Бусалов, Е.А. Дедусенко. - М.: Изд-во ФГБОУ ВПО РЭУ им. Г.В. Плеханова. – 2010. - 81 с.

Основная литература:

3. Иванов В.В, Волон А.Б. Гостиничный менеджмент. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 384 с. - (Национальные проекты).
4. Мусакин А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. - СПб.: Питер, 2011. - 320 с.
5. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания: Учебно-методическое пособие. - М.: ОАО «ГАО «Москва». - 2012. - 96 с.
6. Современные организационные структуры гостиничных комплексов и системы их управления: Учебно-методическое пособие. - М.: ОАО «ГАО «Москва». - 2010. - 96 с.
7. Управление индустрией туризма. Лучший опыт деятельности национальных организаций и агентств по туризму: пер. с англ./ Дж. Дж. Леннон, Х. Смит, Н. Кокерелл, Дж. Трю. - М.: ООО «Группа ИТД», 2009. - 272 с.

Дополнительная литература

8. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: Учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2011. - 192 с.

9. Лесник А.Л. Основы стратегического управления в индустрии гостеприимства: Учебно-методическое пособие. - М.: АС Плюс, 2012. - 95 с.
10. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Стратегии конкуренции в гостиничном бизнесе: Учебно-методическое пособие. - М.: ИПФ «Галер», 2009. - 128 с.
11. Кузнецов Б.Т. Инвестиции: Учебно-методическое пособие. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 679 с.

Рекомендуемые Интернет-ресурсы

12. www.gaomoskva.ru
13. <http://www.turnovosti.com.ua>
14. <http://www.impression.ru>
15. <http://www.cityhotel.ru>
16. <http://www.prohotel.ru>
17. <http://www.tophotels.ru>
18. <http://www.hotelnews.ru>
19. <http://www.hospitality.ru>
20. <http://unicode.all-hotels.ru>

Рекомендуемые обучающие, справочно-информационные, контролирующие и прочие компьютерные программы, используемые при изучении дисциплины

№ п/п	Название рекомендуемых технических и компьютерных средств обучения	Наименование разделов и тем
1	MS Project	1-7
2	Project Expert	1-7

Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» обеспечена курсом лекций, заданиями для аудиторной и домашней работы в виде групповых обсуждений, творческих заданий, презентаций проекта, круглых столов, заданиями для самостоятельной работы в виде деловых ситуаций, рефератов и докладов.

V. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» не предусмотрена.

Вопросы к экзамену

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Структура менеджмента гостиничного предприятия. Уровни менеджмента. Виды и функции уровней менеджмента.
2. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий (зарубежный и отечественный опыт).
3. Управление номерным фондом современным гостиничным предприятием: организационный и экономический аспект.
4. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
5. Качество обслуживания: современные подходы к оценке и совершенствованию на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
6. Типы организационных структур и возможности их использования в гостиничном/ресторанном бизнесе. Классификация служб/отделов в гостинице.
7. Понятие гостиничного цикла. Организация процесса обслуживания в гостинице.
8. Служба приема и размещения в организационной структуре гостиничного предприятия: функции и значение.

9. Особенности организации управления малым отелем.
10. Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
11. Основные принципы и инструменты управления доходами в индустрии гостеприимства.
12. Жизненный цикл гостиничного предприятия и стадии инвестиционного проекта.
13. Особенности создания и управления малым отелем в современных условиях (инвестиционные и правовые вопросы).
14. Особенности интеграционных процессов развития индустрии гостеприимства (франчайзинг и управленческие контракты).
15. Стратегический менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

VI. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование разделов и тем	Аудиторные часы				Самостоятельная работа (формы, часы)	Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего			
1.	Тема 1: Менеджмент качества обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма	3	5	-	8	Лит., Д.з.-6	И.л.-1 ППП-1	Э.; Д.з.
2.	Тема 2: Организация менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма	3	5	-	8	Лит., Д.з.-6	И.л.-1 ППП-1	Э.; Д.з.
3.	Тема 3: Основы финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	3	5	-	8	Лит., Д.з.-6	И.л.-1 ППП-1	Э.; Д.з.
4.	Тема 4: Основы инвестиционного и проектного менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма	3	5	-	8	Лит., Д.з.-6	И.л.-1 ППП-1	Э.; Д.з.
5.	Тема 5: Особенности принятия стратегических решений в индустрии гостеприимства и туризма	4	5	-	9	Лит., Д.з.-6	ППП-2	Э.; Д.з..
6.	Тема 6: Управление зданием и материальными ресурсами предприятия индустрии гостеприимства	4	5	-	9	Лит., Д.з.-6	К.с-1	Э.; Д.з.
7.	Тема 7: Кросс-культурный менеджмент и управление знаниями в индустрии гостеприимства	4	6		10	Лит., Д.з.-4	К.с-1	Э.; Д.з.

Итого:	24	36	-	60	40	12	
КСР				8			
					36	-	ЭКЗАМЕН
Всего по дисциплине	24	36	-	68	76	12/20%	

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Формирование оценки по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» с использованием балльно-рейтинговой оценки работы студента¹

В соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом:

Виды работ	Максимальное количество баллов
Посещаемость	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен/ зачет)	40
ИТОГО	100

Преподаватель в течение учебного модуля (семестра) своевременно вносит данные в специальную ведомость, в которой отражаются результаты освоения студентами содержания учебной дисциплины в баллах, и своевременно сдает ее в деканат соответствующего факультета.

Студенты имеют право в течение учебного модуля (семестра) получать информацию о текущем количестве набранных по дисциплине баллов. Преподаватель обязан предоставлять старосте группы данную информацию для ознакомления студентов.

1. Посещаемость

В соответствии с утвержденным рабочим учебным планом по направлению 101100 «Туризм» общего профиля подготовки бакалавров по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» предусмотрено 24 лекционных и 36 практических занятия. За посещение 1 занятия студент набирает 0,33 балла (20/60 балла).

Посещаемость аудиторных занятий оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (20 баллов) делится на количество занятий по дисциплине в соответствии с модульным графиком учебного процесса (рабочим учебным планом). Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия. Контроль за посещаемостью осуществляется преподавателем на каждом занятии.

2. Текущий контроль

Расчет баллов по результатам текущего контроля

Форма контроля	Наименование	Форма проведения	Количество
----------------	--------------	------------------	------------

¹ Если дисциплины изучается более одного семестра, то описание «формирования оценки» осуществляется отдельно по каждому семестру в котором она изучается

	раздела/темы, выносимых на контроль	контроля (тест, контр. работа и др. виды контроля в соответствии с Положением)	баллов
1. Текущий контроль в 1 модуле, в т.ч.	Тема 1: Менеджмент качества обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма	- подготовка контрольных работ - промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины	4,0
	Тема 2: Организация менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма	- подготовка контрольных работ - промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины	4,0
	Тема 3: Основы финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	- подготовка контрольных работ - промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины	4,0
	Тема 4: Основы инвестиционного и проектного менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма	- подготовка контрольных работ - промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины	4,0
	Тема 5: Особенности принятия стратегических решений в индустрии гостеприимства и туризма	- подготовка контрольных работ - промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины	4,0
Всего по 1 модулю			20,0

Результаты текущего контроля успеваемости фиксируются преподавателями в балльно-рейтинговой ведомости.

3. Творческий рейтинг

Распределение баллов осуществляется по решению методической комиссии кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представлен в следующей таблице:

Наименование раздела/ темы дисциплины	Вид работы	Форма контроля	Количество баллов
--	-------------------	-----------------------	--------------------------

<p>Тема 1: Менеджмент качества обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма</p> <p>Тема 2: Организация менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма</p> <p>Тема 3: Основы финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства</p> <p>Тема 4: Основы инвестиционного и проектного менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма</p> <p>Тема 5: Особенности принятия стратегических решений в индустрии гостеприимства и туризма</p>	Активное участие на занятиях	Обсуждение отчетов, проектов, эссе, деловых ситуаций, участие в дискуссиях, круглых столах, конференциях (отчет преподавателя на метод. комиссии кафедры об индивидуальной творческой активности студента)	<p>4,0*5</p> <p>20,0</p>
---	------------------------------	--	--------------------------

4. Промежуточная аттестация (экзамен/зачет)

Экзамен по результатам изучения учебной дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» проводится в письменной форме. Структура зачета представлена в таблице:
Структура заданий промежуточной аттестации

№ п/п	Вид задания	Характеристика задания	Количество баллов, максимально
1	Вопрос 1	Основные теоретические проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях, и их практическая интерпретация	10
2	Вопрос 2	Основные теоретические проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях, и их практическая интерпретация	10
3	Микроэссе	Аналитическое обобщение практического материала с использованием теоретических концепций и формулировкой собственных выводов	20
ИТОГО			40,0

Форма промежуточной аттестации (экзамен или зачет) отражается в учебном плане подготовки бакалавров/магистров по соответствующему направлению и профилю (магистерской программе).

Методическая комиссия кафедры по представлению преподавателя определяет структуру экзаменационного билета /задания на зачет с указанием количества баллов за выполнения каждого задания/вопроса.

В рабочей программе подробно описывается структура зачетного задания/экзаменационного билета. Например, для экзаменационного билета указывается количество вопросов и количество задач/расчетных заданий.

Также в форме таблицы приводится распределение баллов по каждому элементу экзаменационного билета и критерии оценки.

Оценка по результатам зачета выставляется исходя из критериев, представленных в таблице:

Критерии оценки заданий промежуточной аттестации

Степень выполнения задания	Балльный диапазон, в % от максимального	Формулировка критерия оценки
Максимальная	85 – 100 %	<i>Задание выполнено в максимальном объеме. Ответы полные и правильные. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры (для нетестовых заданий)</i>
Выше средней	70 – 84 %	<i>Задание в основном выполнено. Ответы правильные, но неполные. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено (для нетестовых заданий)</i>
Средняя	50 – 69 %	<i>Задание выполнено более, чем на половину. Ответы правильны в основных моментах. Нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют (для нетестовых заданий)</i>
Ниже средней	менее 50 %	<i>Задание выполнено менее, чем на половину. Ответы имеют существенные ошибки в основных аспектах задания</i>

Примечание.

Балльный диапазон позволяет дать количественное выражение степени выполнения задания.

Например, если максимальное количество баллов за выполненное задание равно 10 и студент выполнил задание более, чем на половину и дал правильные ответы в основных аспектах (*средняя степень выполнения задания*), то при таком выполнении задание преподаватель начисляет студенту баллы в диапазоне от 5,0 (50% от максимально возможных 10 баллов) до 6,9 (69% от 10 баллов).

Для получения допуска к промежуточной аттестации (зачету, зачету с оценкой или экзамену) студент должен набрать в общей сложности не менее 30 баллов, успешно пройти рубежный контроль по каждой дисциплине (не иметь задолженностей по текущей успеваемости).

В случае пропуска студентом занятий или рубежного (текущего) контроля по учебной дисциплине по уважительной причине, подкрепленной документально, он имеет право в срок до начала промежуточной аттестации набрать дополнительные баллы (не более количества баллов, соответствующего пропущенным занятиям) путем выполнения дополнительных индивидуальных заданий, выдаваемых преподавателем.

Студент может быть освобожден от сдачи промежуточной аттестации (зачета, зачета с оценкой или экзамена), если по итогам посещаемости, результатам текущего и рубежного контроля и творческого рейтинга он набрал не менее 50 баллов. В этом случае ему выставляется оценка «зачтено» (при зачете) или оценка, соответствующая набранному количеству баллов (при зачете с оценкой или экзамене) при согласии студента.

Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией. Приведение суммарной балльной оценки к четырехбалльной шкале производится следующим образом:

**Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине
в традиционную четырехбалльную**

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки
85 – 100 баллов	оценка «отлично»/«зачтено»
70 – 84 баллов	оценка «хорошо»/«зачтено»
50 – 69 баллов	оценка «удовлетворительно»/«зачтено»
менее 50 баллов	оценка «неудовлетворительно»/«незачтено»

Пример экзаменационного билета

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
“Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова”
Факультет «Высшая школа спортивной и туристской индустрии»
Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № __

по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»
Направление «Туризм»

Вопрос 1. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства
Вопрос 2. Особенности организации управления малым отелем.
Задание 3. Эссе на тему «Организационная структура гостиницы будущего».

Утверждено на заседании кафедры «__» _____ 201_ года, протокол № __

Заведующий кафедрой _____ Л.А. Попов
(подпись)

Тематика междисциплинарных комплексных курсовых работ

Согласно учебному плану курсовая работа по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» не предусмотрена.