



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.02 Менеджмент в туризме

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Организация туризма; инновационно-информационные технологии в туризме

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная

Институт: истории и культуры

Кафедра: кафедра туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	II		
Семестр/триместр	3, 4		
Лекции	54		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	90		
в т. ч. практическая подготовка			
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачет Экзамен-0,3		
Контроль	9		
Иные формы работы			
Самостоятельная работа	134,7		

Всего часов: 288

Трудоемкость: 8 зачетных единиц.

Разработчик(и) рабочей программы:

Старший преподаватель кафедры Т и ГД Карасева Г.Ю.

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины:

- формирование навыков определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы;
- формирование навыков использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение современных теоретических, методологических и практических подходов к организации и осуществлению управленческой деятельности на предприятиях индустрии туризма;
- изучение и овладение навыками применения современных методов и подходов в управлении туристскими предприятиями;
- формирование умений эффективного использования инструментария современного менеджмента на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, а также на предприятиях инфраструктуры туризма;
- формирование компетенций, необходимых для выполнения функций менеджера с учетом специфики деятельности туристских предприятий.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2	Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы; основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	Знает: цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы; основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы
	Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы; использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации	Умеет: определять цели и задачи управления структурными подразделениями туристской организации; использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных

	деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской организации
	Владеть: навыками контроля за деятельностью структурных подразделений объектов туристской сферы	Владеет: навыками контроля за деятельностью структурных подразделений объектов туристской сферы
ОПК-5	Знать: производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы; показатели экономической эффективности организаций сферы туризма	Знает: производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы; показатели экономической эффективности организаций сферы туризма
	Уметь: определять, анализировать, оценивать производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы; принимать экономически обоснованные управленческие решения	Умеет: определять, анализировать, оценивать производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы; принимать экономически обоснованные управленческие решения
	Владеть: навыками обеспечения экономической эффективности туристского предприятия	Владеет: навыками обеспечения экономической эффективности туристского предприятия

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. Развитие системы управления и ее особенности в туристской индустрии	48	8	10	0	30
2.	Тема 2. Туристский комплекс как объект управления	48	8	10	0	30
3.	Тема 3. Развитие и использование туристского потенциала России	44	4	10	0	30
4.	Тема 4. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии	38	8	10	0	20
5.	Тема 5. Процесс и функции управления в туристской индустрии	38	8	14	0	16

	<i>Форма отчетности Зачет</i>	-	-	-	-	-
	<i>Итого за 3 семестр</i>	216	36	54	0	126
1.	Тема 6. Рынок туристских услуг и особенности поведения потребителя туристских услуг	14	4	8	0	2
2.	Тема 7. Формирование туристского продукта	14	4	8	0	2
3.	Тема 8. Организации гостиничного комплекса – поставщики туристских услуг	6	2	4	0	-
4.	Тема 9. Особенности функциональных видов управления в организациях туристской индустрии	14	4	8	0	2
5.	Тема 10. Формирование экономически безопасных принципов управления организациями индустрии туризма	14,7	4	8	0	2,7
	<i>Форма отчетности Экзамен</i>	0,3	-	-	-	-
	<i>Контроль</i>	9	-	-	-	-
	<i>Итого за 4 семестр</i>	72	18	36	0	8,7
	в т.ч. практическая подготовка	-				
	ИТОГО:	288	54	90	0	134,7

Очно-заочная форма обучения не реализуется

Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы.

Типовой вариант контрольной работы

1. Определите верную последовательность этапов построения системы контроллинга:

- а) формирование системы приоритетов контролируемых показателей;
- б) определение объекта контроллинга;
- в) формирование системы алгоритмов действий по устранению отклонений;
- г) построение системы мониторинга показателей, включаемых в контроллинг;
- д) определение видов и сферы контроллинга;
- е) разработка системы количественных стандартов контроля

2. Главной формой связей в иерархических организационных структурах между линейными подразделениями являются:

- а) неформальные связи;

- б) горизонтальные связи;
- в) косвенные связи;
- г) вертикальные связи.

3. Установите соответствие:

Метод принятия решения	Суть метода
А. К организационно-распорядительным методам относятся:	а) метод руководства на основе инструкций и контроля (management by control and direction). При данном методе руководители не делегируют своих полномочий подчиненным;
Б. К стимулирующим (мотивационным) методам относятся:	б) метод руководства посредством мотивации (management by motivation), основанный на удовлетворении требований, интересов, настроений, личных целей сотрудников, а также на возможности интеграции потребностей сотрудника с целями организации;
	в) метод руководства, нацеленного на результаты (managing for results), разработанный Питером Друкером. В основе этого метода — задание результатов при децентрализован

4. Миссия компании представляет собой:

- а) наиболее общее выражение изначальной цели компании, выражающей смысл существования компании;
- б) долгосрочная цель компании;
- в) система среднесрочных целей компании;
- г) выражение интересов менеджеров компании.

5. Обозначьте должностные обязанности сотрудников турагентства:

- 1) Директор;
- 2) Бухгалтер-кассир;
- 3) Менеджер по продаже туров;
- 4) Курьер.

6. Установите соответствие вида:

Вид	Содержание
А. Информационные услуги — это	а) оформление паспортов, виз, страхование, предоставление гидов, переводчиков и т.д.); продажа сувениров, подарков, открыток и т.п.);
Б. Организационные услуги — это:	б) сведения о туристских ресурсах того или иного региона, таможенных и пограничных формальностях, курсах валют, видах транспорта, ценах и т.д. и пользование средствами связи, Интернетом, междугородной и международной связью, факсом;
В. Посреднические услуги — это:	в) продажа снаряжения, сувениров, подарков, открыток и т.п.; как общего, так и специального назначения;
Г: Бытовые услуги — это:	г) бронирование мест в гостиницах, билетов

	на различные виды транспорта, отправка и доставка корреспонденции, приобретение подарков
Д. Услуги специальных торговых предприятий — это:	д) доставка транспортом от места прибытия туриста в страну (место) их временного пребывания до места размещения и обратно;
Е. Трансферные услуги — это:	е) ремонт одежды, обуви, химчистка, прокат и т.п.

7. Установите соответствие уровней турпродукта по Ф. Котлеру.

Уровень	Содержание
А. Первый уровень (основной) — это:	а) дополнительный или поддерживающий продукт, помогающий отличить данный продукт от конкурирующих с ним;
Б. Второй уровень — это:	б) необходимые потребителям сопутствующие продукты — услуги или товары;
В. Третий уровень — это:	в) все перечисленное и характеристики работы туркомпании;
Г. Расширенный продукт — это:	г) в продукт как таковой, т.е. отвечает на вопрос «Что покупатель покупает на самом деле?»

8. Планирование деятельности организации должно отвечать на вопросы:

- а) каково положение организации в настоящее время?
- б) каковы должны быть цели организации?
- в) как организация может достичь целей?
- г) все ответы верны.

9. Принципы эффективного контроля предполагают:

- а) разработку объективных стандартов;
- б) обоюдное (двустороннее) общение начальства с подчиненными;
- в) отказ от чрезмерного контроля;
- г) разработка жестких, но достижимых стандартов;
- д) вознаграждение за выполнение стандартов;
- е) все ответы верны.

10. Установите соответствие:

Статус	Функции
А. Начальник отдела PR и рекламы:	а) изучение и прогнозирование рынка (потребителей и конкурентов), разработка стратегии и тактики
Б. Начальник отдела маркетинга	б) эффективное продвижение туруслуг и бренда компании на сбытовых рынках
В. Начальник отдела розничных продаж	в) информационное обслуживание агентств, корпоративных и частных клиентов по телефону и e-mail
Г. Начальник call- центра:	г) полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, организация продажи турпакетов

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета и экзамена с использованием следующих оценочных материалов:

**Вопросы к зачету
(3 семестр, очная форма обучения)**

1. Этапы развития менеджмента.
2. Современные подходы к менеджменту: системный, процессный, ситуационный подходы в менеджменте.
3. Процессный подход.
4. Системный подход.
5. Основные принципы ситуационного подхода в менеджменте.
6. Два класса ситуационных переменных в ситуационном подходе.
7. Приведите основные трактовки понятия «туризм».
8. Дайте определение национальному туристскому продукту.
9. Опишите основные тенденции и перспективные направления развития мирового туристского рынка.
10. Охарактеризуйте особенности становления туристского рынка в постсоветской России.
11. Дайте оценку современного состояния российского туристского рынка.
12. Назовите и охарактеризуйте три основные модели управления туристским комплексом за рубежом.
13. Перечислите основные признаки туристских ресурсов.
14. Кратко охарактеризуйте туристские ресурсы России.
15. Опишите кластерный подход в развитии туристского комплекса региона.
16. Охарактеризуйте линейную структуру управления.
17. Охарактеризуйте функциональную структуру управления.
18. Охарактеризуйте линейно-функциональную структуру управления.
19. Раскройте содержание «линейно-штабной» структуры управления.
20. Охарактеризуйте дивизионную структуру управления.
21. Охарактеризуйте матричную структуру управления.
22. Дайте определение процессу управления.
23. Процессы управления и его функций.
24. Взаимосвязь задач управления, функций и результатов их действия.
25. Перечислите и охарактеризуйте виды управленческих работ для туристских организаций.
26. Сформулируйте определение целей организации и конкретизируйте их примерами.
27. Концепция предприятия. Чем концепция отличается от миссии и целей организации?
28. Стратегическое и текущее планирование.
29. Перечислите требования, предъявляемые к эффективной реализации функции контроля.

Вопросы к экзамену (4 семестр, очная форма обучения)

1. Туристский продукт.
2. Роль потребительских предпочтений для формирования туристского продукта.
3. Виды туризма, приоритетные с точки зрения развития российских регионов.
4. Перечислите комбинации мотивов, имеющих влияние на потребительские предпочтения туриста.
5. Роль вторичных мотивов в выборе туристом определенного тура.
6. Дайте развернутую характеристику потребностей туристов при выборе пассивного или активного вида отдыха.
7. Перечислите основные способы формирования тура.
8. Программа обслуживания туристов.
9. Охарактеризуйте особенности деловых поездок и конгресс-туров.
10. Персонал туристского предприятия.
11. Роль человеческих ресурсов в современной системе управления.
12. Корпоративная культура в управлении персоналом.
13. Охарактеризуйте принципы корпоративной культуры.
14. Система управления персоналом организации.
15. Факторы, влияющие на конкурентоспособность организации гостиничного комплекса.
16. Особенности функционирования гостиничного комплекса России.
17. Информационный менеджмент организации.
18. Охарактеризуйте виды информационного обеспечения деятельности организаций индустрии туризма и гостеприимства.
19. Антикризисный менеджмент. Перечислите его этапы.
20. Охарактеризуйте суть финансового менеджмента.
21. Система инвестиционного менеджмента в организациях туристской индустрии.
22. Стратегии экономической безопасности организаций индустрии туризма.
23. Антикризисное управление и управление хозяйственным риском.
24. Дайте определение хозяйственного риска.
25. Протоколы риска.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471501> (дата обращения: 01.09.2021).

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472711> (дата обращения: 01.09.2021).

4.2. Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475111> (дата обращения: 01.09.2021).

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://www.tophotels.ru	TopHotels (ведущий сайт об отелях на русском языке)	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	http://www.all-hotels.ru	Все отели России	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
3.	http://www.booking.com	Booking.com	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
4.	http://www.new-hotel.ru	New Hotel. Индустрия гостеприимства	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека	Регистрация через любой университетский компьютер.
----	---	---	--

		онлайн	В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.