

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института экономики,
управления и сервисных технологий



Н.В. Осипова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.02 Менеджмент в туризме

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Креативный туризм

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная

Институт: экономики, управления и сервисных технологий

Кафедра: туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	2		
Семестр/триместр	3,4		
Лекции	54		
Лабораторные занятия	-		
Практические (семинарские) занятия	72		
в т. ч. практическая подготовка	-		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Экзамен-0,3 Экзамен-0,3		
Контроль	18		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	215,4		

Всего часов: 360

Трудоемкость: 10 зачетных единиц.

Разработчик(и) рабочей программы: ст. преподаватель кафедры ТиГД Г.Ю.Карасева

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: формирования навыков использования цифровых технологий, способствующих созданию и предоставлению качественного туристского продукта.

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;
- выработка 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.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-9	Знать: – понятийный аппарат экономической науки и базовые принципы функционирования экономики; – цели и механизмы основных видов социальной экономической политики	Знает: - основную терминологию в области экономики, принципы функционирования экономики;
	Уметь: – использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели; – использовать финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом)	Умеет: – использовать экономические и финансовые методы планирования в деятельности туристской организации в соответствии с поставленными целями
	Владеть: – навыками применения экономических инструментов для управления финансами, с учетом экономических и финансовых рисков в различных областях жизнедеятельности	Владеет: – навыками работы с экономическими инструментами для управления финансами в различных областях
	Знать:	Знает:

	<p>- цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы;</p> <p>- основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы;</p> <p>- особенности управления подразделениями организаций сферы туризма</p>	<p>- методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников туристской индустрии.</p>
	<p>Уметь:</p> <p>определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы;</p> <p>использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p>	<p>Умеет:</p> <p>-использовать методы планирования, организации, мотивации и координации деятельности сотрудников на объектах туристской индустрии</p>
	<p>Владеть:</p> <p>навыками контроля за деятельностью структурных подразделений объектов туристской сферы</p>	<p>Владеет:</p> <p>-основными навыками контроля за деятельностью сотрудников</p>

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. Эволюция менеджмента туризма и основные этапы его развития	20,7	2	4	0	14,7
2.	Тема 2. Внутренняя и внешняя среда туристской организации	28	4	4	0	20
3	Тема 3. Структура управления туризмом и туристическим предприятием	34	6	8	0	20

4	Тема 4. Функции и принципы менеджмента в туризме	30	6	4	0	20
5	Тема 5. Методы менеджмента в туризме	30	4	6	0	20
6	Тема 6. Стили руководства туристической фирмой	30	6	4	0	20
7	Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджера	34	8	6		20
	<i>Экзамен</i>	0,3	-	-	-	-
	<i>Контроль</i>	9	-	-	-	-
	Консультация	-				
	<i>Итого за 3 семестр</i>	216	36	36	0	134,7
1	Тема 8. Управленческие решения	26	4	8	0	14
2	Тема 9. Менеджмент персонала	24	4	8	0	12
3	Тема 10. Управление процессами труда в СКС и туризме	24	4	6	0	14
4	Тема 11. Деловое общение. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров	16	2	4	0	10
5.	Тема 12. Управление конфликтами и стрессами в туристической фирме	22	2	6	0	14
6.	Тема 13. Эффективность менеджмента	22,7	2	4		16,7
	<i>Экзамен</i>	0,3	-	-	-	-
	<i>Контроль</i>	9	-	-	-	-
	Консультация	-				
	<i>Итого за 4 семестр</i>	144	18	36	0	80,7
	ИТОГО:	360	54	72	0	215,4

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 теста.

Типовой вариант теста.

1. Основными задачами процесса управления являются:

- а) установление организационного порядка и рациональной последовательности выполнения управленческих работ;
- б) обеспечение единства, непрерывности и согласованности действий субъектов при принятии решений;
- в) участие вышестоящих руководителей;
- г) равномерная загрузка исполнителей;
- д) все ответы верны.

2. Установите верную последовательность процесса управления:

- а) цели организации;
- б) стратегия организации;
- в) миссия организации;
- г) организационная структура управления организацией;
- д) бизнес-процессы предприятия.

3. В соответствии с концепцией «управление персоналом»:

- а) человек – главный субъект организации
- б) человек – особый объект управления
- в) человек не может рассматриваться как «ресурс»
- г) все ответы верны.

4. Установите соответствие между видами структур управления и их сущностью:

Вид структуры управления	Суть структуры управления
А. Линейная организационная структура:	а) характеризуется сочетанием централизованной координации с децентрализованным управлением; позволяет обеспечить более тесную связь производителя с потребителем и быстрое реагирование фирмы на изменения во внешней среде;
Б. Линейно-функциональная (штабная) структура:	б) предполагает, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный большими полномочиями и осуществляющий все функции управления;
В. Дивизиональная структура:	в) отличается тем, что всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив;
Г. Функциональная организационная структура:	г) характеризуется тем, что общая задача управления организацией

	делится, начиная со среднего уровня, по функциональному критерию.
--	---

5. Делегирование полномочий является составной частью:

- а) бюрократизации;
- б) централизации;
- в) концентрации;
- г) децентрализации;
- д) контроля.

6. Установите соответствие уровня менеджмента и полномочий управления:

Уровень менеджмента	Полномочия менеджмента
А. Высшее звено управления организацией (top management):	а) несет ответственность за доведение конкретных заданий до непосредственных исполнителей;
Б. Среднее звено (middle management):	б) обеспечивает реализацию политики функционирования организации, контроль выполнения задач и функций;
В. Низшее звено управления (sole management):	в) обеспечивает интересы и потребности владельцев акций, определяет цели и политику организации;

7. Установите соответствие статуса и основных функций менеджмента низшего звена крупного многопрофильного туроператора.

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 туров 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

8. Установите верную последовательность процесса управления:

- а) цели организации;
- б) стратегия организации;
- в) миссия организации;
- г) организационная структура управления организацией;
- д) бизнес-процессы предприятия.

9. В соответствии с концепцией «управление персоналом»:

- а) человек – главный субъект организации;
- б) человек – особый объект управления;
- в) человек не может рассматриваться как «ресурс»;
- г) все ответы верны.

10. Контракт на управление гостиницей обычно заключают:

- а) на один месяц;
- б) на один год;
- в) на 1,5 года;
- г) на 3 года;
- д) на 5 лет.

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

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

1. Рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента.
2. Основные этапы менеджмента в туризме. Развитие менеджмента в России.
3. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления
4. Понятие внутренней среды организации (SWOT-анализ), методы мониторинга рынка туристских услуг.
5. Особенности туристского рынка как рынка услуг.
6. Понятие структуры управления туризмом. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Сущность и различия.
7. Типы организационных структур. Преимущества и недостатки структур управления.
8. Проектирование организационных структур.
9. Требования и принципы, предъявляемые к организационным структурам.
10. Понятие функций управления. Функция планирования.
11. Стратегическое планирование как высший уровень управления туристской организацией.
12. Характеристика организационной функции.
13. Мотивация как функция управления
14. Контрольная функция в менеджменте туризма.
15. Принципы менеджмента туризма.

16. Сущность методов управления турпредприятием. Их классификация.
17. Организационно- административные методы управления турпредприятием.
18. Экономические методы управления турпредприятием.
19. Социально- психологические методы управления туристской фирмой.
20. Самоуправление.
21. Понятие и характеристика стилей руководства.
22. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона
23. Требования к менеджеру туристской фирмы, организация работы турменеджера.
24. Власть и личное влияние руководителя туристской фирмы.
25. Авторитет менеджера туристской фирма. Разновидности ложного авторитета.

**Вопросы к экзамену
(4 семестр, очная форма обучения)**

1. Содержание и классификация управленческих решений.
2. Этапы процесса принятия управленческих решений.
3. Условия эффективности управленческих решений.
4. Организация и контроль за исполнением решений
5. Коллектив, его особенности. Формальные и неформальные группы
6. Значение управления человеческими ресурсами в турфирмах.
7. Подбор персонала. Методы оценки персонала.
8. Оценка и прием на работу. Методы оценки
9. Движение и профессиональное развитие персонала.
10. Внутреннее увольнение.
11. Квалификационные требования к основным туристским должностям
12. работников туристской индустрии.
13. Содержание и особенности управленческого труда.
14. Основные направления рациональной организации труда исполнителей.
15. Культура управленческого труда.
16. Организация и проведение деловых совещаний.
17. Организация и проведение деловых переговоров.
18. Конфликты их типы, методы разрешения. Причины конфликтов.
19. Делегирование полномочий и ответственности.
20. Экономическая эффективность менеджмента туризма.
21. Социальная эффективность менеджмента туризма
22. Организация работы по управлению туристским предприятием.
23. Система коммуникаций в организации.
24. 48. Стратегическое и текущее планирование в организации.
25. Методы принятия управленческих решений и их характеристика.
26. Качества менеджера, работа менеджера,
27. Создание системы мотивации труда в туристской фирме.
28. Организация контроля за деятельностью подчиненных в туристской
29. фирме.
30. Этика психология делового общения.

31. Управление конфликтами в организации.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566015> (дата обращения: 18.04.2025).
2. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник 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, 2025. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562360> (дата обращения: 18.04.2025).

4.2. Дополнительная литература

1. Авдулова, Т. П. Психология управления : учебник и практикум для вузов / Т. П. Авдулова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05717-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563757> (дата обращения: 18.04.2025).
2. Контроллинг: теория и практика : учебник и практикум для вузов / под общей редакцией С. В. Осипова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08402-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560508> (дата обращения: 18.04.2025).

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

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/	Министерство экономического развития РФ	Свободный доступ
2.	http://ruspo.ru/	Система поиска и покупки туров онлайн	Свободный доступ
3.	www.atorus.ru	Официальный сайт Ассоциации туроператоров России	Свободный доступ

4.	https://www.rostourunion.ru/	Официальный сайт Российского союза туриндустрии (РСТ)	Свободный доступ
№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. 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
5.	https://urait.ru	Электронно-библиотечная система Юрайт	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

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.