

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

1. Цель освоения дисциплины

Обусловлена необходимостью подготовки квалифицированных бакалавров, способных в современных условиях успешно решать сложные задачи управления, проектировать гибкие и эффективные системы управления, умело руководить деятельностью трудовых коллективов в индустрии туризма.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к вариативной части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «История России», «История культурного наследия Волгоградской области», «Основы светской этики и многообразие религиозных культур», «Психология», «Современные международные отношения».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Психология делового общения», «Корпоративная культура», «Культура межнационального общения», «Международный туризм», «Народные художественные промыслы», «Организация презентаций, встреч, приемов», «Традиции и культура питания народов мира», «Этика делового общения», «Этнокультурные основы туризма в России», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса)», «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская)».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- сущность, особенности, функции менеджмента;
- взаимосвязь и взаимозависимость внешней и внутренней среды предприятия индустрии туризма;
- сущность понятия стратегического и текущего планирования;
- виды управленческих решений и методы их разработки;
- сущность инновационной деятельности в сфере туризма;
- системы коммуникаций;
- виды рисков;
- основные качества, которыми должен обладать современный менеджер;
- о роли конфликтов в управленческой деятельности и способах управления ими;

уметь

- определить возможности использования зарубежного опыта менеджмента в России, в том числе на предприятиях индустрии туризма;
- дать характеристику системе управления предприятием, вариантам различных организационных структур на предприятиях индустрии туризма;
- применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской

деятельности;

- анализировать управленческие ситуации, принимать рациональные решения, учитывать их последствия;
- определять риски в индустрии туризма;
- раскрыть сущность и процедуры управления рисками в деятельности менеджеров предприятий индустрии туризма;
- применять методы социального, экономического и психологического воздействия на коллективы;
- определять линию поведения в конфликтах, анализировать конфликтные ситуации;

владеть

- методикой организации системы мотивации труда персонала;
- способностью работать в трудовых коллективах предприятий туриндустрии;
- методами организации управленческого процесса.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 4,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 144 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 22 ч., СРС – 118 ч.),

распределение по семестрам – 3 курс, зима,

форма и место отчётности – аттестация с оценкой (3 курс, зима).

5. Краткое содержание дисциплины

Рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента Специфика менеджмента в индустрии туризма: цели и задачи управления предприятием. Опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России.

Понятие и сущность менеджмента. Цели и задачи менеджмента. Основные принципы и функции менеджмента. Эволюция управления. Основные научные подходы и школы. Особенности теории и практики менеджмента в различных странах. Особенности менеджмента в России. Пути использования зарубежного опыта.

Организация работы по управлению предприятием. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма. Стратегическое и текущее планирование. Организация контроля за деятельностью подчиненных. Создание системы мотивации труда..

1. Основные составляющие внутренней среды организации: цели, задачи, структура, кадры, технологи. Их взаимосвязь и взаимозависимость. Внешняя среда организации, ее характеристики. Прямое и косвенное воздействие факторов внешней среды на организацию.

2. Понятие, сущность и значение стратегического менеджмента. Система планирования как основа оперативного управления. Стратегическое и текущее планирование. 3. Понятие организационной структуры управления и ее сущность. Типы организационных структур.

Особенности организационных структур управления в индустрии туризма. 4. Сущность и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. Этапы процесса контроля. 5. Понятие мотивации. Потребности и мотивационное поведение.

Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по Маслоу, теория потребностей Мак Кленца, двухфакторная модель Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания, теория справедливости, модель Портера-Лаулера.

Методы управленческих принятия решений.

Основные факторы, оказывающие влияние на процесс принятия управленческих решений.

Классификация решений. Методы разработки управленческих решений. Управленческое решение как процесс: стадия подготовки, стадия принятия решения и стадия реализации решения. Этапы принятия решения. Факторы, влияющие на процесс принятия решений.

Механизм принятия решений. Требования, предъявляемые к технологии принятия решений.

Система коммуникаций. Инновационная программа менеджера. Внешние связи и возможности менеджмента, налаживание взаимовыгодного сотрудничества. Понятие коммуникаций, их система, виды, особенности. Межличностные коммуникации. Проблемы межличностных коммуникаций: неадекватное восприятие информации. Семантические и невербальные преграды, неумение слушать, плохая обратная связь. Способы улучшения межличностных коммуникаций. Организационные коммуникации. Их виды. Повышение эффективности организационных коммуникаций. Классификация инноваций. Сущность инновационной деятельности в сфере туризма. Источники инноваций. Основные этапы разработки инновационной политики фирмы.

Риск-менеджмент.

Виды рисков. Форма их проявления при реализации управленческих решений. Построение менеджером системы управления рисками в индустрии туризма.

Этика делового общения. Качества менеджера, работа менеджера.

Сущность психологических аспектов управления и делового общения. Предпосылки продуктивного общения. Виды деятельности менеджера. Требования, предъявляемые к менеджеру. Качества менеджера. Самоменеджмент. Тайм-менеджмент.

Управление конфликтами; психология менеджмента.

Понятие конфликта. Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Основные причины конфликта. Конфликт как процесс. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов.

6. Разработчик

Перепелицына Мария Алексеевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса.