

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра технологии, туризма и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

Ю. А. Жадаев



Менеджмент в туристской индустрии

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

заочная форма обучения

Волгоград
2016



created by free version of
DocuFreezer

Обсуждена на заседании кафедры технологии, туризма и сервиса
«26» 08 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой _____ «26» 08 2016 г.
(подпись) Мадаев Н.А. (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» 08 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета _____ «29» 08 2016 г.
(подпись) Сидукова Т.У. (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
«29» 08 2016 г., протокол № 1

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____	<u>Сидукова Т.У.</u> (подпись)	<u>Сидукова Т.У.</u> (руководитель ОПОП)	<u>19.06.2017</u> (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)

Разработчики:

Перепелицына Мария Алексеевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».

Программа дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утверждён приказом Министерства образования и науки РФ от 14 декабря 2015 г. № 1463) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 25 января 2016 г., протокол № 8).

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 туристической индустрии;
- методами организации управленческого процесса.

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3з
Аудиторные занятия (всего)	22	22
В том числе:		
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	14	14
Лабораторные работы (ЛР)	–	–
Самостоятельная работа	118	118
Контроль	4	4
Вид промежуточной аттестации		ЗЧО
Общая трудоёмкость	часы	144
	зачётные единицы	4

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	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.
2	Организация работы по управлению предприятием. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере	1. Основные составляющие внутренней среды организации: цели, задачи, структура, кадры, технологи. Их взаимосвязь и взаимозависимость. Внешняя среда организации, ее характеристики.

	туризма. Стратегическое и текущее планирование. Организация контроля за деятельностью подчиненных. Создание системы мотивации труда.	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.
3	Методы управленческих 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.
4	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.
5	Риск-менеджмент	Виды рисков. Форма их проявления при реализации управленческих решений. Построение менеджером системы управления рисками в индустрии туризма.
6	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.
7	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

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	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	–	1	–	13	14
2	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.	2	2	–	20	24
3	Методы управленческих принятия решений	1	2	–	13	16
4	Система коммуникаций. Инновационная программа менеджера. Внешние связи и возможности менеджмента, налаживание взаимовыгодного сотрудничества	2	3	–	26	31
5	Риск-менеджмент	1	2	–	20	23
6	Этика делового общения. Качества менеджера, работа менеджера	1	2	–	10	13
7	Управление конфликтами; психология менеджмента	1	2	–	16	19

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Удалова И.Б., Удалова Н.М., Машинская Е.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15708>.— ЭБС «IPRbooks».

6.2. Дополнительная литература

1. Новиков В.С. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Новиков В.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Книгодел, МАТГР, 2006.— 166 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3780>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

2. Утукина В.Н. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Утукина В.Н.— Электрон. текстовые данные.— Калининград: Калининградский государственный университет, 2005.— 51 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23799>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

3. Ключников А.В. Основы менеджмента [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ключников А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010.— 172 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14287>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

4. Саак А.Э. , Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. – Спб, : Питер, 2008г. Рекомендовано УМО.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.
2. Свободная интернет-энциклопедия «Википедия». URL: <http://ru.wikipedia.org>.
3. Журнал "Турбизнес" – URL: <http://www.tourbus.ru>.
4. Сайт РМАТ – URL:<http://rmat.ru>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Комплект офисного программного обеспечения.

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Учебная аудитория с мультимедийной поддержкой для проведения лекционных занятий.
2. Учебная аудитория с мультимедийной поддержкой для проведения практических занятий.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к вариативной части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме аттестации с оценкой.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса,

направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.