

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Институт технологии, экономики и сервиса
Кафедра технологии, экономики образования и сервиса



«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по учебной работе
Ю. А. Жадаев
2019 г.

Менеджмент в туризме

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

заочная форма обучения

Волгоград
2019

Обсуждена на заседании кафедры технологии, экономики образования и сервиса
«15» 05 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой _____ «15» 05 2019 г.
(подпись) В.А. Марзев (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета института технологии, экономики и сервиса «15» 05 2019 г., протокол № 8

Председатель учёного совета Шохнек А.В. _____ «15» 05 2019 г.
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
«31» 05 2019 г., протокол № 10

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Разработчики:

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

Программа дисциплины «Менеджмент в туризме» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утверждён приказом Министерства образования и науки России от 08.06.2017 № 516) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 31 мая 2019 г., протокол № 10).

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 туризме» относится к базовой части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Менеджмент в туризме» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплины «Психология в туристской деятельности», прохождения практики «Учебная практика. Ознакомительная».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины «Социальные технологии в туристской деятельности», прохождения практик «Производственная практика. Преддипломная практика», «Производственная практика. Проектно-технологическая», «Производственная практика. Сервисная».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью (ОПК-2).

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. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2л / 3з
Аудиторные занятия (всего)	24	16 / 8
В том числе:		
Лекции (Л)	8	6 / 2
Практические занятия (ПЗ)	16	10 / 6
Лабораторные работы (ЛР)	–	– / –
Самостоятельная работа	111	56 / 55
Контроль	9	– / 9
Вид промежуточной аттестации		– / ЭК
Общая трудоёмкость	часы	144
	зачётные единицы	4
		72 / 72
		2 / 2

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 туризма. Стратегическое и текущее планирование. Организация контроля за	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

	деятельностью подчиненных. Создание системы мотивации труда.	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 принятия 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 конфликтов. Способы разрешения конфликтов.

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	–	2	–	13	15
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 принятия управленческих решений	1	2	–	13	16
4	Система коммуникаций. Инновационная программа менеджера. Внешние связи и возможности менеджмента, налаживание взаимовыгодного сотрудничества	2	4	–	24	30
5	Риск-менеджмент	1	2	–	20	23
6	Этика делового общения. Качества менеджера, работа менеджера	1	2	–	9	12
7	Управление конфликтами, психология менеджмента	1	2	–	12	15

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Удалова И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 255 с. — ISBN 978-5-394-03564-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90236.html>.

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.

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

5. 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. Мальшина Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>.

7. Шабашова Л. А. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86406.html>.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.
2. Журнал "Турбизнес" – URL: <http://www.tourbus.ru>.
3. 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 туризме» 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 туризме» относится к базовой части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме , экзамена.

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 туризме» 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.