

# МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

## 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 «Организация туристской деятельности», прохождения практики «Учебная (Ознакомительная) практика».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины «Психология в туристской деятельности», прохождения практик «Производственная (Преддипломная) практика», «Производственная (Проектно-технологическая) практика», «Производственная (Сервисная) практика», «Учебная (Исследовательская) практика».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);
- 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 туристической индустрии;
- 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 – 48 ч., СРС – 96 ч.),  
 распределение по семестрам – 3,  
 форма и место отчётности – аттестация с оценкой (3 семестр).

#### **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 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.

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, экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».