

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по  
учебно-методической работе

\_\_\_\_\_ А.А.Панфилов

« 26 » \_\_\_\_\_ 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

Профиль подготовки

Уровень высшего образования бакалавриат

Форма обучения заочная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточ- ного контроля (экз./зачет)
4	3/108	4	6		71	Экзамен (27)
Итого	3/108	4	6		71	Экзамен (27)

Владимир 2016

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** данного курса является формирование целостного представления об управленческой деятельности в условиях рынка, роли руководителя в туристской организации, методах руководства, формирования особого стратегического мышления будущих специалистов в области управления.

Основные задачи курса:

- формирование умения анализировать и оценивать внешнюю и внутреннюю среду бизнеса;
- умения понимать поведение человека, оценивать его поступки и предсказывать возможную реакцию;
- изучение организации в целом и тех организационных процессов, которые в ней протекают;
- формирование навыков работы с документами и информацией;
- овладение понятийным аппаратом, отраженным в нормативно-правовых актах;
- выработка умения использовать правовые регуляторы, оценивать правовые предписания с учетом требований социальной практики, творчески подходить к решению научных и практических проблем.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.13 «Менеджмент в туристской индустрии» относится к базовым дисциплинам (Б.13) блока 1 (Б1) ОПОП. Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов с литературой. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лекционные и практические занятия. Изучение дисциплины для студентов заочной формы обучения осуществляется в течение одного семестра. По дисциплине осуществляется промежуточная аттестация в форме экзамена.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент туристской индустрии» направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-2: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

ОПК-2: способностью к разработке туристского продукта

ПК-4: способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-5: способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

ПК-6: способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности

ПК-7: способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.

### **Знать:**

- природу управления и основные тенденции его современного развития;
- особенности организации управленческой деятельности;
- закономерности управления различными системами;
- понятия, виды и признаки организации;
- составляющие внешней и внутренней среды организации; основы управления деятельностью туристского предприятия;

- особенности управления трудовыми ресурсами; виды и принципы построения организационных структур;
- основные функции управленческой деятельности;
- факторы эффективности менеджмента;
- принципы стратегического и инновационного управления;
- менеджмент публичных организаций;

**Уметь:**

- использовать зарубежный и отечественный опыт управления современными организациями;
- планировать, проектировать и осуществлять контроль за реализацией;
- управлять коллективом принимать решения, используя различные модели и методы принятия управленческих решений; управлять и координировать деятельность персонала организации;
- проектировать организационные структуры;
- диагностировать и разрешать конфликты в организационной среде;
- эффективно делегировать полномочия;
- использовать внутреннюю и внешнюю мотивацию при управлении трудовыми ресурсами организации;
- управлять собой; разрабатывать стратегический план предприятия;
- использовать эффективные, в конкретной ситуации, стили управления;
- использовать стратегический подход к управлению PR;

**Владеть:**

- методами оценки внешней и внутренней среды организации;
- навыками расчета эффективности управленческой деятельности;
- методами самоконтроля и планирования своей деятельности;
- инновационными методами стратегического управления современными организациями;
- основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной среде.

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Недели	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР			
1	Менеджмент как тип эффективного управления	4		2	4				7		3/50	
2	Управление современным туристским предприятием	4		2	2				8		2/50	
3	Информационное обеспечение управления	4							8			

4	Субъекты управления	4					8		
5	Стратегия и тактика управления	4					8		
6	Мотивация как основа менеджмента	4					8		
7	Структура управления организацией	4					8		
8	Коммуникации в менеджменте	4					8		
9	Методы управления. Особенности управления по сферам деятельности	4					8		
Всего			4	6			71	5/50	Экзамен (27)

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

1. Деловая игра – метод имитации принятия решения в различных производственных ситуациях, осуществляемых по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме. Активное средство обучения.

2. Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой высказывают свое мнение по вопросу, поставленному преподавателем. Проведение дискуссий подразумевает самостоятельный подготовительный этап в виде написания эссе, тезисов, реферата по предложенному вопросу.

3. Метод кейс-стадии – обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловой ситуации или задачи, взятой из практики реального функционирующего предприятия.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### Заданий для самостоятельной работы.

№ раздела	Наименование практической работы	Трудоемкость (час)
1	Сравнительная характеристика практики менеджмента в США и Японии	2
2	Управленческие технологии	4
3	Классификация информации о внешней среде. Внутренняя информация.	4
4	Процесс и методы принятия решений.	4
5	Виды стратегий предприятия	4
6	Трудовая мотивация и методы её поддержания	4
7	Классификация структур систем управления	4
8	Сущность и виды коммуникаций	4
9	Административные методы управления:	4

## **Вопросы к экзамену по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»**

1. Сущность, содержание и специфика управления. Ключевые категории концепции управления.
2. Сущность управленческой деятельности.
3. Концепции управления. Современные взгляды на управление.
4. Типы организаций, их виды.
5. Общие принципы управления.
6. Менеджмент: типы управления. Особенности российского менеджмента.
7. Сравнительные особенности моделей менеджмента. Американская и японская модели менеджмента.
8. Управленческие роли по определению Минцберга.
9. Сущность и классификация функций управления.
10. Функция контроля. Технология контроля. Требования – критерии контроля.
11. Методики анализа внешней и внутренней среды предприятия.
12. Факторы внешней среды предприятия.
13. Факторы внутренней среды предприятия.
14. Мотивация деятельности человека.
15. Содержательные теории мотивации.
16. Процессуальные теории мотивации.
17. Планирование и организация как функции управления.
18. Управленческие решения: понятие, классификация.
19. Процесс принятия управленческих решений.
20. Модели и методы принятия управленческих решений.
21. Сущность стратегического управления. Преимущества и недостатки.
22. Структура стратегического планирования.
23. Процесс стратегического планирования. Этапы процесса.
24. Коммуникации в управлении. Типы организационных коммуникаций.
25. Коммуникационные стили в управлении. Невербальная коммуникация.
26. Коммуникативный процесс в управлении. Виды сетей коммуникаций.
27. Типы «барьеров» коммуникаций в управлении и общие правила построения эффективных коммуникаций.
28. Информационные технологии в деятельности менеджера.
29. Сущность власти. Источники власти в организации.
30. Лидерство. Типы отношений лидерства.
31. Традиционные концепции лидерства.
32. Концепции ситуационного лидерства.
33. Сущность управленческого контроля, его виды.
34. Этапы процесса контроля. Внешний и внутренний контроль.
35. Природа и причины конфликтов.
36. Типы конфликтов.
37. Методы управления конфликтом. Стили разрешения межличностных конфликтов.
38. Стресс и управление им в деятельности руководителя.
39. Управление персоналом, функции и категории работников.
40. Движение персонала в организации.
41. Социальная ответственность, основные подходы.
42. Сущность этики управления.
43. Сущность организационной культуры. Функции.
44. Менеджмент и организационная культура.
45. Типы организационных культур.
46. Оперативное управление организаций.
47. Управление материальными запасами.
48. Стили руководства.

49. Авторитарный и демократический стили руководства, их различия. 50. Основные типы структур управления.

51. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структура управления, их достоинства и недостатки.

52. Матричная и дивизиональная структура управления. Их достоинства и недостатки.

53. Процесс управления трудовыми ресурсами

54. Оптимизация организаторской деятельности менеджера.

55. Система критериев и показателей оценки персонала организации.

56. Особенности управленческой деятельности, ее элементы.

57. Управление деловой карьерой

58. Роли менеджеров в организации.

59. Делегирование полномочий, понятия, виды полномочий.

60. Линейные, аппаратные, рекомендательные и функциональные полномочия

### Оценивание ответа студента на экзамене по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

Оценка в баллах	Оценка	Требования к знаниям
30-40 баллов	«Отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.
20-29 баллов	«Хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
10 -19 баллов	«Удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
Менее 10 баллов	«Неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» в течение семестра равна 100.

### Итоговое оценивание студента по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
91 - 100	«Отлично»	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<b>Высокий уровень</b>

74-90	«Хорошо»	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	<i>Продвинутый уровень</i>
61-73	«Удовлетворительно»	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	<i>Пороговый уровень</i>
Менее 60	«Неудовлетворительно»	Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы

### **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Подготовка к экзамену. Текущий контроль должны сопровождать рефлексия участия в интерактивных занятиях и ответы на ключевые вопросы по изученному материалу. Итоговый контроль по курсу осуществляется в форме ответа на экзаменационные вопросы. В самом начале учебного курса необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем экзаменационных вопросов.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### ***а) основная литература:***

1. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. ISBN 978-5-00091-141-9

2. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с. ISBN 978-5-16-006294-5

3. Основы менеджмента: Учебник/Егоршин А.П., 3-е изд., доп. и перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 350 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010959-6, 500 экз.

### ***б) дополнительная литература:***

1. Герчикова, И. Н. Менеджмент. Практикум [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов / И. Н. Герчикова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 799 с. - (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 5-238-00889-9.

2. Кафидов, В. В. Современный менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / В. В. Кафидов. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. - (Академия бизнеса). - ISBN 978-5-4257-0063-6.

3. Харченко, В. Л. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / В. Л. Харченко. - М.: Московская финансово-промышленная академия, 2012. - (Академия бизнеса). - ISBN 978-5-4257-0014-8.


## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Аудитория, достаточная по размеру для работы 2-3 малых групп одновременно; мультимедийный проектор; компьютер; экран или дисплей; компьютерные классы с установленным специализированным программным обеспечением и информационными электронными базами; библиотека; электронная библиотека.



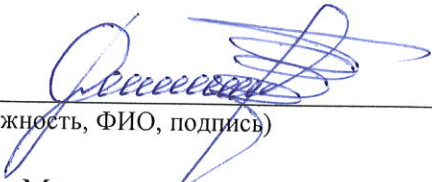
Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.02 «Туризм»

Рабочую программу составил ст. преп кафедры МН и МР Зайцева И.А.

  
(ФИО, подпись)

Рецензент

Генеральный директор ООО «ПФК Росток» Михеев А.П.

  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Протокол № 5-Р от « 22 » 11 2016 года

Заведующий кафедрой, д.э.н., проф. Филимонова Н.М.

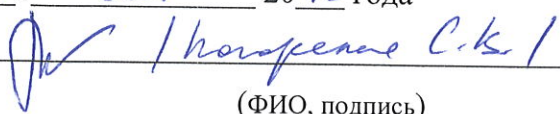
  
(ФИО,

подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.02 «Туризм»

Протокол № 6 от « 26 » 01 2016 года

Председатель комиссии

  
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 24.08.16 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
*(Подпись)* *(Подпись)*

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_