

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

## ***МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ***

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Направление подготовки  
**43.03.02 «Туризм»**

**Профиль Технология и организация экскурсионных услуг  
(Международный туризм)**

Квалификация (степень) выпускника  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная**

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2019

*Менеджмент в туристской индустрии*

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

К.и.н., доцент Горелова С.И.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,

Туризма и гостеприимства

№ 10 от 26.06.2019.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. Пояснительная записка</b>	<b>4</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины ( <i>модуля</i> )	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине ( <i>модулю</i> )	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
<b>2. Структура дисциплины (<i>модуля</i>)</b>	<b>5</b>
<b>3. Содержание дисциплины (<i>модуля</i>)</b>	<b>7</b>
<b>4. Образовательные технологии</b>	<b>9</b>
<b>5. Оценка планируемых результатов обучения</b>	<b>10</b>
5.1. Система оценивания	10
5.2. Критерии выставления оценок	11
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ( <i>модулю</i> )	13
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	<b>21</b>
6.1. Список источников и литературы	21
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	22
<b>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (<i>модуля</i>)</b>	<b>22</b>
<b>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>	<b>23</b>
<b>9. Методические материалы</b>	<b>24</b>
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий	24
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	31
9.3. Иные материалы	33

## Приложения

- Приложение 1. Аннотация дисциплины  
 Приложение 2. Лист изменений

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

**Цель** курса состоит в детальном изучении обучающимися особенности и содержания управленческой деятельности, формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков в области менеджмента, освоение ими принципов и форм современных методов управления организациями сферы туризма. Курс «Менеджмент в туристской индустрии» призван способствовать подготовке квалифицированных специалистов, способных в современных условиях успешно решать сложные задачи управления, проектировать гибкие и эффективные системы управления, умело руководить деятельностью трудовых коллективов, а также формировать систему взглядов на современную управленческую деятельность и перспективы ее развития для сферы туризма. Изучение дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» должно сформировать у будущих специалистов управленческое мышление и систему специальных знаний, а также умений анализа сложных процессов и явлений, протекающих в организациях сферы туризма и сервиса.

#### **Задачи курса:**

- обучить студентов основным и новейшим тенденциям управления социально-экономическими системами с учетом передового отечественного и зарубежного опыта;
- дать студентам полное и всестороннее представление о специфических особенностях управленческой деятельности, об организационных формах и структурах управления предприятиями и организациями в условиях рыночной экономики;
- достаточно полно представить материал по типам менеджмента: стратегическому, текущему, инновационному, финансовому, информационному менеджменту, управлению трудовыми ресурсами;
- способствовать получению студентами необходимых практических знаний и навыков работы, использование которых позволит повысить эффективность деятельности предприятий и организаций, укрепить их позиции на рынке.

### 1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю):

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-4	способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методологические основы современного менеджмента и его эволюции;</li> <li>- цели, задачи, функции менеджмента, его роль в многогранной деятельности организации, в реализации конкурентных преимуществ в организации на рынке;</li> <li>- содержание, формы и методы управленческой деятельности;</li> <li>- современные подходы, теории и модели управления, характеризовать возможные</li> </ul>

		<p>тенденции развития менеджмента и управленческой науки;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы функционирования и структуру системы менеджмента, основные отношения в ней;</li> <li>- основы разработки комплекса управленческих решений в условиях неопределенности, наступления кризиса, угрозы банкротства организации;</li> <li>- основные информационные ресурсы менеджмента в сфере туризма и сервиса;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать рыночную среду; выявлять рыночные возможности и угрозы, а также сильные и слабые стороны управления деятельностью организации;</li> <li>- выбирать и комбинировать модели, способы и технологии управления в зависимости от ситуации;</li> <li>- применять на практике теории менеджмента.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами анализа, стратегического и оперативного планирования деятельности организации;</li> <li>- способностью к расширению профессиональных компетенций в области менеджмента туризма.</li> </ul> <p>навыками организации работы исполнителей по предоставлению обслуживания потребителям.</p>
--	--	---

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» Б1.В.09 к базовой части учебного плана направления подготовки 43.03.02 «Туризм» (Технология и организация экскурсионных услуг (Международный туризм)) и адресована студентам 2 курса (3 семестр).

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, формирующиеся в ходе изучения следующих дисциплин: «Основы туристской деятельности: введение в профессию».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Маркетинг в туристской индустрии, Управление человеческими ресурсами в туризме, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

## 2. Структура дисциплины (модуля)

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 з.е., 180 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 70 ч., самостоятельная работа обучающихся 92 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации ( <i>по семестрам</i> )
			контактная					Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
1	Раздел 1. Теория управления производством	7							
2	Тема 1.1. Эволюция управления.	7	1		4			10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
3	Тема 1.2. Школы управления.	7	1		4			10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
4	Тема 1.3. Современные подходы к управлению.	7	1		4			10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
5	Раздел 2. Менеджмент как вид деятельности и системы управления.	7							
6	Тема 2.1. Понятие и сущность менеджмента	7	1					10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
7	Тема 2.2. Цели, структура, инфраструктура менеджмента.	7	2		4			10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
8	Раздел 3. Стратегия и	7							

	<b>тактика менеджмента</b>								
9	Тема 3.1. Стратегическое управление	7	2		4			10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
10	Тема 3.2. Тактика менеджмента	7	2		4			10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
11	<b>Раздел 4. Организация и иерархическое построение процессов управления</b>	7							
12	Тема 4.1. Сущность и типы организационных структур	7	1		4			10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
13	Тема 4.2. Централизация и децентрализация функций управления.	7	1		4			10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
14	Тема 4.3. Принципы построения организационных структур управления предприятием.	7	1					10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
15	<b>Раздел 5. Организационные и управленческие отношения в менеджменте</b>	7							
16	Тема 5.1. Корпоративный менеджмент	7	1		4			10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
17	Тема 5.2. Стили управления.	7	1		4			10	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
18	<b>Раздел 6. Особенности менеджмента</b>	7							

	<b>отдельных видов деятельности</b>								
<b>19</b>	Тема 6.1. Инновационный менеджмент	<b>7</b>	<b>1</b>		<b>4</b>			<b>10</b>	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
<b>20</b>	Тема 6.2. Финансовый менеджмент.	<b>7</b>	<b>1</b>		<b>4</b>			<b>10</b>	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
<b>21</b>	Тема 6.3. Управление персоналом предприятия.	<b>7</b>	<b>1</b>		<b>4</b>			<b>10</b>	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
<b>22</b>	Тема 6.4. Информационный менеджмент	<b>7</b>	<b>1</b>					<b>10</b>	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
<b>23</b>	Тема 6.5. Антикризисный менеджмент.	<b>7</b>	<b>1</b>					<b>10</b>	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
<b>24</b>	<b>Раздел 7. Общие требования к деятельности менеджера</b>	<b>7</b>							
<b>25</b>	Тема 7.1. Модель менеджера	<b>7</b>	<b>1</b>					<b>10</b>	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
<b>26</b>	Тема 7.2. Самоменеджмент.	<b>7</b>	<b>1</b>		<b>8</b>			<b>10</b>	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
<b>27</b>	<b>Раздел 8. Зарубежный опыт менеджмента</b>	<b>7</b>							
<b>28</b>	Тема 8.1. Особенности управления в США, Японии, Западной Европе	<b>7</b>	<b>1</b>		<b>4</b>			<b>10</b>	Опрос, доклады, контроль самостоятельной работы
<b>29</b>	Экзамен	<b>7</b>					<b>18</b>	<b>12</b>	Экзамен по билетам



	Итого:		26	44			18	92

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов
	<b>Раздел 1. Теория управления производством</b>	
1.	Тема 1.1. Эволюция управления.	Деятельность человека и потребность управления. Эволюция управления как научной дисциплины. Эволюция управленческой мысли. Подходы к управлению.
2.	Тема 1.2. Школы управления.	Первые школы научного управления. Классическая школа в управлении. Роль Ф. Тейлора и А. Файоля в становлении науки управления. Теория человеческих отношений (социальных систем) и наука о поведении.
3.	Тема 1.3. Современные подходы к управлению.	Прогрессивный подход к управлению как к процессу. Общая характеристика процесса управления. Системный подход и эволюция управления, основные принципы системного подхода. Ситуационный подход и его роль в развитии управления.
4.	<b>Раздел 2. Менеджмент как вид деятельности и системы управления.</b>	
5.	Тема 2.1. Понятие и сущность менеджмента	Современные концепции и подходы к менеджменту. Понятие менеджмента. Виды и функции менеджмента. Взаимосвязь категорий менеджмента. Менеджмент как сплав науки и искусства.
6.	Тема 2.2. Цели, структура, инфраструктура менеджмента.	Цели менеджмента и его структура. Характерные черты менеджмента. Менеджмент и его основные элементы. Современные концепции и подходы к менеджменту. Методы управления, применяемые в менеджменте. Отделение менеджмента от собственности и власти. Менеджмент и стратегия экономических преобразований. Инфраструктура менеджмента и ее составляющие. Методология и организация менеджмента: взаимодействие, соответствие, противоречие.
7.	<b>Раздел 3. Стратегия и тактика менеджмента</b>	
8.	Тема 3.1. Стратегическое управление	Стратегические направления менеджмента и их содержание. Стратегическое управление и его виды. Системы стратегического управления, их организация и практика функционирования. Управление реализацией стратегии. Основные принципы стратегического менеджмента. Основные этапы выработки стратегий и их виды. Прогнозирование и моделирование поведения в стратегическом и оперативном менеджменте. Цели в

		системе управления. Выбор и постановка цели как основа программирования деятельности организации. Использование диагностики в целях повышения эффективности менеджмента. Управление по целям.
9.	Тема 3.2. Тактика менеджмента	Текущее планирование и управление в организации. Технологические основы управления. Комплексная система оперативного управления деятельностью предприятия. Тактика менеджмента: понятие, виды.
10.	<b>Раздел 4. Организация и иерархическое построение процессов управления</b>	
11.	Тема 4.1. Сущность и типы организационных структур	Организационная структура ее сущности и типы. Принципиальные схемы организации управления. Иерархические типы организации структур: линейная, штабная, функциональная, дивизиональная. Адаптивные (органические) типы организационных структур: проектная, матричная, бригадная и т.д. Их основные черты и недостатки.
12.	Тема 4.2. Централизация и децентрализация функций управления.	Системный подход в построении организационных структур управления. Полномочия и их виды. Распределение управленческих полномочий. Централизация и децентрализация функций управления. Нормы управляемости функциональный анализ в управлении.
13.	Тема 4.3. Принципы построения организационных структур управления предприятием.	Управленческий бюрократизм. Административный менеджмент. Формальное и неформальное управление, методология управления. Принципы влияния построения организационных структур предприятия. Интеграция структуры и ее на достижение целей предприятия. Коммуникационная структура управления организацией. Коммуникационные сети и их разновидности.
14.	<b>Раздел 5. Организационные и управленческие отношения в менеджменте</b>	
15.	Тема 5.1. Корпоративный менеджмент	Распределение полномочий. Социально-экономические, социально-психологические и организационные аспекты делегирования полномочий. Управленческие отношения: руководитель, коллектив, личность. Делегирование прав и ответственности. Власть и партнерство: понятие и баланс интересов. Коллектив и его особенности, пути его формирования и коллективное творчество, психологические характеристики, социальные роли и отношения. Группа и групповая динамика. Корпоративный менеджмент.
16.	Тема 5.2. Стили управления.	Власть, влияние, лидерство и руководство: и их баланс. Основа власти. Распоряжение как способ реализации власти. Функции и обязанности руководителя. Стили управления.
17.	<b>Раздел 6. Особенности</b>	

	<b>менеджмента отдельных деятельности</b>	<b>видов</b>
18.	Тема 6.1. Инновационный менеджмент	Инновационный менеджмент как основная составляющая менеджмента. Функции и задачи инновационного менеджмента, его задачи на разных уровнях. Менеджмент инновационного цикла. Предпосылки обновления организации.
19.	Тема 6.2. Финансовый менеджмент.	Цели и задачи финансового менеджмента. Структура управления финансами и основные функции финансовой системы. Должностные обязанности финансовых служб. Взаимосвязь подразделений финансовой системой.
20.	Тема 6.3. Управление персоналом предприятия.	Принципы и методы построения систем управления персоналом в организации. Кадровое планирование. Планирование деловой карьеры. Регламентация должностных прав и обязанностей. Мотивационный менеджмент: место и роль в эффективном менеджменте. Методы аттестации персонала. Управление рабочим временем. Планирование времени руководителей и специалистов.
21.	Тема 6.4. Информационный менеджмент	Управленческая информация и закономерности ее движения. Этапы обмена информацией. Информационные технологии и их роль в повышении эффективности деятельности предприятия. Внутриорганизационный обмен информацией. Организация деловых бесед.
22.	Тема 6.5. Антикризисный менеджмент.	Понятие и сущность антикризисного менеджмента, его основные черты и особенности.
23.	<b>Раздел 7. Общие требования к деятельности менеджера</b>	
24.	Тема 7.1. Модель менеджера	Задачи и основные правила деятельности менеджера. Требования к подготовке менеджеров. Эффективное "формирование" менеджера. Выработка навыков управления.
25.	Тема 7.2. Самоменеджмент.	Самоменеджмент как саморазвитие менеджера. Методы, тесты, результаты. Проблема самоконтроля в менеджменте. Оценка работы менеджера в сфере туризма.
26.	<b>Раздел 8. Зарубежный опыт менеджмента</b>	
27.	Тема 8.1. Особенности управления в США, Японии, Западной Европе	Основные черты организации внутрифирменного управления в США. Разработка политики фирмы. Методы внутрифирменного управления. Особенности японских методов управления. Философия Японского управления. Характерные особенности менеджмента по результатам в Западной Европе.

#### 4. Образовательные технологии

#### Образовательные технологии

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела</b>	<b>Виды учебной работы</b>	<b>Образовательные технологии</b>
1	2	3	4
	<b>Раздел 1. Теория управления производством</b>		
	Тема 1.1. Эволюция управления.	<i>Лекция 1. Семинар 1.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
1.	Тема 1.2. Школы управления.	<i>Лекция 2.  Семинар 2.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
2.	Тема 1.3. Современные подходы к управлению.	<i>Лекция 3. Семинар 3.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
3.	<b>Раздел 2. Менеджмент как вид деятельности и системы управления.</b>		
4.	Тема 2.1. Понятие и сущность менеджмента	<i>Лекция 4. Семинар 4.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной</i>

			<i>почты</i>
5.	Тема 2.2. Цели, структура, инфраструктура менеджмента.	Лекция 5. Семинар 5.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6.	<b>Раздел 3. и Стратегия тактика менеджмента</b>		
7.	Тема 3.1. Стратегическое управление	Лекция 6. Семинар 6.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
8.	Тема 3.2. Тактика менеджмента	Лекция 7. Семинар 7.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
9.	<b>Раздел 4. и Организация иерархическое построение процессов управления</b>		
10.	Тема 4.1. Сущность и типы организационных структур	Лекция 8. Семинар 8.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
11.	Тема 4.2. Централизация и децентрализация функций управления.	Лекция 9. Семинар 9.  Самостоятельная работа	Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

			<i>почты</i>
12.	Тема 4.3. Принципы построения организационных структур управления предприятием.	<i>Лекция 10. Семинар 10.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
13.	<b>Раздел 5. Организационные и управленческие отношения в менеджменте</b>		
14.	Тема 5.1. Корпоративный менеджмент	<i>Лекция 11. Семинар 11.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
15.	Тема 5.2. Стили управления.	<i>Лекция 12. Семинар 12.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
16.	<b>Раздел 6. Особенности менеджмента отдельных видов деятельности</b>		
17.	Тема 6.1. Инновационный менеджмент	<i>Лекция 13. Семинар 13.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
18.	Тема 6.2. Финансовый менеджмент.	<i>Лекция 14. Семинар 14.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>

			<i>почты</i>
19.	Тема 6.3. Управление персоналом предприятия.	<i>Лекция 15. Семинар 15.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
20.	Тема 6.4. Информационный менеджмент	<i>Лекция 16. Семинар 16.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
21.	Тема 6.5. Антикризисный менеджмент.	<i>Лекция 17. Семинар 17.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
22.	<b>Раздел 7. Общие требования к деятельности менеджера</b>		
23.	Тема 7.1. Модель менеджера	<i>Лекция 18. Семинар 18.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
24.	Тема 7.2. Самоменеджмент.	<i>Лекция 19. Семинар 19.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>

25.	<b>Раздел 8. Зарубежный опыт менеджмента</b>		
26.	Тема 8.1. Особенности управления в США, Японии, Западной Европе	<i>Лекция 20. Семинар 20.  Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-информация с применением слайд-проектора Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - <i>опрос</i> - <i>участие в дискуссии на семинаре</i> - <i>контрольная работа(тема 9)</i> - <i>практическая работа (темы 3)</i>	5 баллов 5 баллов 10 баллов 5 баллов	30 баллов 15 баллов 10баллов 5 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)		40 баллов
<b>Итого за семестр</b> <i>экзамен</i>		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82			C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

### 5.2.Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
-------------------------	-------------------------	---



Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворите льно»	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

#### Примерные вопросы к экзамену по курсу «Менеджмент в туристской индустрии»

1. Менеджмент: сущность, принципы, функции, методы.
2. Доктрина человеческих отношений, ее основоположники и их концепции.
3. Матричная структура управления, ее значение в рыночной экономике.
4. Принципы менеджмента и их роль в организации процесса управления.
5. Функции менеджмента и их влияние на эффективность организации.
6. Развитие организационных структур управления.
7. Организация управления фирмой и анализ ее деятельности.
8. Повышение эффективности и мотивация труда менеджера.
9. Субъект и объект управления и условия их эффективного взаимодействия.
10. Дивизиональная структура управления и перспективы ее развития.
11. Управленческий труд и его формы. Методы управленческой деятельности и принципы их реализации.
12. Вклад в теорию и практику менеджмента Ф.Тейлора и А.Файоля.
13. Коллективное управление.
14. Организация и ее характерные черты. Законы организации. Организационные процессы.
15. Делегирование прав и ответственности подчиненным.
16. Организационная структура и ее основные виды.
17. Адаптивные организационные структуры.
18. Понятие управленческой структуры. Факторы, влияющие на формирование структуры управления. Эффективность структур управления.

19. Возникновение менеджмента, основные концепции, доктрины, школы.
20. Виды управленческих структур.
21. Современные концепции и подходы к управлению организацией.
22. Организационное проектирование как прикладной раздел менеджмента. Стадии и этапы оргпроектирования.
23. Проблемы и тенденции развития современного менеджмента.
24. Коммуникационная структура управления организацией.
25. Организационная функция менеджмента как центральная комплексная функция.
26. Экономические методы, их виды и использование в менеджменте.
27. Организационные структуры управления фирмой, их достоинства и недостатки.
28. Коммуникационные сети и их разновидности.
29. Полномочия и их виды. Распределение управленческих полномочий.
30. Организационные схемы управления и их развитие. Недостатки функциональной схемы управления.
31. Пути совершенствования системы управления.
32. Процессный подход к мотивации.
33. Организация контроля и управление по отклонениям.
34. Сущность, принципы и методы планирования.
35. Руководитель и его функции. Распоряжение как способ реализации власти. Основы власти.
36. Руководитель и его функции. Подчиненные и их обязанности.
37. Полномочия и их виды. Делегирование полномочий.
38. Цели менеджмента и оценка их относительной важности.
39. Сущность и этапы контроля. Виды управленческого контроля.
40. Этапы процесса контроля. Внешний и внутренний контроль. Факторы, определяющие пропорции внутреннего и внешнего контроля.
41. Понятие и виды мотивации. Содержательные концепции мотивации.
42. Экономические мотивы деятельности. Неэкономические способы мотивации.

### Примерные тесты по курсу

1. SWOT-анализ предусматривает выявление и подробное рассмотрение (выберите несколько):
  - а) конкурентных преимуществ
  - б) сильных сторон фирмы
  - в) благоприятных возможностей для бизнеса
  - г) слабых сторон организации
  - д) угроз для бизнеса
2. Преимуществами функциональной структуры управления являются (выберите несколько):
  - а) возможность углубленной деловой и профессиональной специализации персонала
  - б) ясность в распределении полномочий и ответственности
  - в) хорошие условия для внедрения внутриорганизационного хозрасчета
  - г) возможность адекватного учета региональных условий бизнеса
  - д) создание условий для децентрализации в структуре управления.
3. Процесс принятия решений начинается с:
  - а) формулировки миссии предприятия
  - б) постановки управленческих целей
  - в) выявления проблемы
  - г) определения лица, ответственного за принятие решений
  - д) идентификации функциональной сферы, где принимается решение.

4. Суть делегирования состоит:

- а) в установление приоритетов
- б) передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена
- в) передаче ответственности на более низкий уровень управления
- г) в доверии к своим подчиненным
- д) поручении подчиненному принять какое-либо решение.

5. Основной характеристикой организации как открытой системы является:

- а) обмен ресурсами с внешней средой
- б) сильное лидерство
- в) способность адаптировать методы ведения бизнеса к изменяющимся условиям внешнего окружения
- г) правильный подбор персонала
- д) готовность пересмотреть свою миссию.

6. Корпоративная культура основана:

- а) на принятых в обществе формах поведения
- б) правилах, определяемых руководством организации
- в) разделяемых большинством членов организации убеждениях и ценностях
- г) особенностях производства
- д) законодательстве.

7. К компетенции службы персонала относятся функции (выберите несколько)?

- а) распределение властных полномочий
- б) обучение персонала
- в) определение потребностей в повышении квалификации персонала
- г) изменение организационной структуры
- д) управление конфликтами в организации.

8. Преимуществами матричной структуры управления являются (выберите несколько):

- а) упрощение управленческих коммуникаций
- б) гибкость и адаптивность
- в) усиление управленческой вертикали
- г) улучшение использования интеллектуальных ресурсов
- д) межфункциональная интеграция деятельности

9. Основным отличием команды от обычной рабочей группы является:

- а) наличие лидера
- б) размер
- в) групповое единомыслие
- г) наличие ролевой структуры
- д) наличие синергетического эффекта

10. Выберите роли менеджера в организации:

- 1. Наблюдатель
- 2. Проводник (передача информации, рассылка, звонки)
- 3. Оратор
- 4. Глава (встреча гостей, проведение церемониальных мероприятий)
- 5. Лидер
- 6. Связующее звено
- 7. Предприниматель

8. Пожарный
9. Распределитель ресурсов
10. Участник переговоров

### **Примерная тематика творческих самостоятельных работ**

Задание: самостоятельно подготовить небольшое сообщение с презентацией его в формате Power Point.

1. Природа управления и исторические тенденции его развития
2. Внешняя и внутренняя среда организации
3. Планирование и прогнозирование в системе менеджмента
4. Организация как функция менеджмента
5. Мотивация персонала в системе менеджмента
6. Координация и контроль в системе менеджмента
7. Сущность и виды управленческих решений
8. Информационно-коммуникативное обеспечение менеджмента
9. Управление конфликтами в организации
10. Самоменеджмент и формирование имиджа руководителя
11. Тайм-менеджмент
12. Этика менеджмента
13. Управление карьерой в организации
14. Стратегическое развитие организации
15. Инновационное развитие организации

### **Примерная тематика рефератов**

1. Линейная структура управления организацией. Ее достоинства, недостатки и область применения.
2. Основные управленческие функции менеджмента.
3. Линейно-штабная структура управления организацией. Ее достоинства, недостатки и область применения.
4. Содержание и особенности управленческого труда.
5. Функциональная структура управления организацией. Ее достоинства, недостатки и область применения.
6. Развитие управленческой мысли в СССР (20-30 годы) и ее значение для менеджмента современных организаций.
7. Линейно-функциональная структура управления организацией. Ее достоинства, недостатки и область применения.
8. Миссия, цели и функции организации, их взаимосвязь.
9. Матричная структура управления организацией. Ее достоинства, недостатки и область применения.
10. Общие характеристики организаций.
11. Дивизиональная структура управления организацией. Ее достоинства, недостатки и область применения.
12. Задачи и функции менеджмента.
13. Роль и значение организационной структуры в системе управления организацией.
14. Основные достижения школы научного управления.
15. Виды организационных структур и характеристика их эффективности.
16. Основные достижения школы человеческих отношений.
17. Соотношение централизации и децентрализации в управлении организацией.
18. Основные достижения школы административного управления.
19. Основные виды деления управленческого труда.

**20.** Процессный, системный и ситуационный подходы к менеджменту. Их достижения и области применения.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

Менеджмент в туристской индустрии

#### **Основная литература:**

- 1) Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник / Л.В. Баумгартен. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 236 с. - ISBN 978-5-16-103904-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/976501> (дата обращения: 08.01.2020)
- 2) Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN . - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1009010> (дата обращения: 08.01.2020)
- 3) Большаник, П. В. Менеджмент в туристских организациях : учеб. пособие / П.В. Большаник. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 193 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a97eb45e68fc2.10836291](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a97eb45e68fc2.10836291). - ISBN 978-5-16-106675-1. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1026097> (дата обращения: 08.01.2020)
- 4) Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101977-1. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1074809> (дата обращения: 08.01.2020)
- 5) Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-006294-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/369961> (дата обращения: 08.01.2020)

#### **Дополнительная литература:**

- 1) Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 205 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437471> (дата обращения: 08.01.2020).
- 2) Шоул, Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Д., Евстигнеева И., - 8-е изд., доп. и перераб - Москва :Альпина Пабли., 2016. - 342 с. ISBN 978-5-9614-5692-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/610283> (дата обращения: 08.01.2020)
- 3) Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 442 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438659> (дата обращения: 08.01.2020).
- 4) Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

534-07413-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437229> (дата обращения: 08.01.2020).

5) Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских направлений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/448693> (дата обращения: 08.01.2020).

6) Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для академического бакалавриата / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430028> (дата обращения: 08.01.2020).

## 6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

1. URL: <http://www.atorus.ru/ator/about/mission.html> - Ассоциация туроператоров России - Официальный сайт Росстата <http://www.gks.ru>
2. URL: [http://www.rostourunion.ru/pages/rus/ob\\_rst/o\\_rossiyiskom\\_soyuze\\_turindustrii/](http://www.rostourunion.ru/pages/rus/ob_rst/o_rossiyiskom_soyuze_turindustrii/) - Российский союз туриндустрии
3. Информационно-правовая система «Гарант». — URL: <http://www.garant.ru/>
4. Информационно-правовая система «Консультант плюс». — URL: <http://www.consultant.ru/>
5. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму
6. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма
7. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» ([biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

*Перечень лицензионного программного обеспечения:*

- Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007
- Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.
- Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014
- Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005
- MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

- Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная
- Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:



- в печатной форме;
- в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы *семинарских* занятий**

#### **Семинар № 1**

##### **Современные подходы к управлению**

Вопросы для обсуждения:

1. Какова роль менеджмента в современном обществе?
2. Какова сущность российской модели управления?

Темы для сообщений:

1. Основные направления развития России до 2020 г.
2. Особенности и основные характеристики российской модели управления.

#### **Семинар № 2**

##### **Понятие и сущность менеджмента**

Вопросы для обсуждения:

1. Менеджмент как вид деятельности.
2. Современные концепции менеджмента.

Темы для сообщений:

1. Деятельность Ассоциации менеджеров России.
2. Базовые модели, которые могут лечь в основу новой российской модели управления

#### **Семинар № 3**

##### **Стратегия и тактика менеджмента**

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы основные подходы, используемые при определении стратегического менеджмента?
2. Выделите ключевые факторы конкуренции в сфере туризма и сервиса.

3. Какова технология проведения SWOT- анализа? Какие выводы он позволяет сделать?

#### Семинар № 4

##### Сущность и типы организационных структур

Вопросы для обсуждения:

1. Что собой представляет организационная структура управления?
2. В каких сферах деятельности применяю механистические и адаптивные структуры?

Темы для сообщений:

1. Делегирование полномочий, как средство повышения эффективности деятельности организации.
2. Влияние факторов внешней среды на определение организационной структуры.

#### Семинар № 5

##### Стили управления

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность власти и влияния.
2. классификация стилей управления

Темы для сообщений:

1. Современные теории лидерства.
2. Управленческая решетка Блейка-Моутона

#### Семинар № 6

##### Инновационный менеджмент

Вопросы для обсуждения

1. Основные элементы инновационной среды.
2. Инновационные стратегии развития организаций в сфере туризма и сервиса.

Темы для сообщений:

1. Экономические закономерности нововведений (по работе Й.Шумпетера «Теория экономического развития»).
2. Современные инструменты инновационного менеджмента.

#### Семинар № 7

##### Управление персоналом предприятия

Вопросы для обсуждения:

1. Каково значение человеческих ресурсов в современном менеджменте?
2. Какова основная парадигма развития управления человеческих ресурсов?

Темы для сообщений:

1. Современные методы управления персоналом в сфере туризма и сервиса.
2. Возможности применения аутсорсинга в управлении персоналом.

#### Семинар № 8

##### Информационный менеджмент

Вопросы для обсуждения:

1. Какова сфера информационного менеджмента?
2. Как происходит формирование и обеспечение комплексной защищённости информационных ресурсов предприятия сферы туризма и сервиса?

Темы выступлений:

1. Формирование инновационной политики и осуществление инновационных программ.
2. Развитие информационной системы и обеспечение её обслуживания.

#### Семинар № 9 Антикризисный менеджмент

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность управления в условиях кризиса.
2. Какие факторы определяют эффективность управления в условиях кризиса?

Темы для сообщений:

1. Человеческий фактор кризисных ситуаций.
2. Типология и причины конфликтов в организации.

#### Семинар № 10 Самоменеджмент и имидж руководителя

Вопросы для обсуждения:

1. Модель качеств менеджера «Умение управлять собой»
2. Тайм-менеджмент и его значение.

Темы для сообщений:

1. Этические проблемы деловых отношений

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» является частью блока дисциплин учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм». Дисциплина реализуется на факультете истории, политологии и права кафедрой современного туризма и гостеприимства.

**Цель** курса состоит в детальном изучении обучающимися особенности и содержания управленческой деятельности, формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков в области менеджмента, освоение ими принципов и форм современных методов управления организациями сферы туризма. Курс «Менеджмент в туристской индустрии» призван способствовать подготовке квалифицированных специалистов, способных в современных условиях успешно решать сложные задачи управления, проектировать гибкие и эффективные системы управления, умело руководить деятельностью трудовых коллективов, а также формировать систему взглядов на современную управленческую деятельность и перспективы ее развития для сферы туризма. Изучение дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» должно сформировать у будущих специалистов управленческое мышление и систему специальных знаний, а также умений анализа сложных процессов и явлений, протекающих в организациях сферы туризма и сервиса.

### **Задачи курса:**

- обучить студентов основным и новейшим тенденциям управления социально-экономическими системами с учетом передового отечественного и зарубежного опыта;
- дать студентам полное и всестороннее представление о специфических особенностях управленческой деятельности, об организационных формах и структурах управления предприятиями и организациями в условиях рыночной экономики;
- достаточно полно представить материал по типам менеджмента: стратегическому, текущему, инновационному, финансовому, информационному менеджменту, управлению трудовыми ресурсами;
- способствовать получению студентами необходимых практических знаний и навыков работы, использование которых позволит повысить эффективность деятельности предприятий и организаций, укрепить их позиции на рынке.

Дисциплина направлена на формирование следующих **компетенций**:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### **Знать:**

- методологические основы современного менеджмента и его эволюции;
- цели, задачи, функции менеджмента, его роль в многогранной деятельности организации, в реализации конкурентных преимуществ в организации на рынке;
- содержание, формы и методы управленческой деятельности;
- современные подходы, теории и модели управления, характеризовать возможные

тенденции развития менеджмента и управленческой науки;

- принципы функционирования и структуру системы менеджмента, основные отношения в ней;

- основы разработки комплекса управленческих решений в условиях неопределенности, наступления кризиса, угрозы банкротства организации;

- основные информационные ресурсы менеджмента в сфере туризма и сервиса;

**Уметь:**

- анализировать рыночную среду; выявлять рыночные возможности и угрозы, а также сильные и слабые стороны управления деятельностью организации;

- выбирать и комбинировать модели, способы и технологии управления в зависимости от ситуации;

- применять на практике теории менеджмента.

**Владеть:**

- методами анализа, стратегического и оперативного планирования деятельности организации;

- способностью к расширению профессиональных компетенций в области менеджмента туризма.

- навыками организации работы исполнителей по предоставлению обслуживания потребителям.

Рабочей программой предусмотрены следующие **виды контроля**: текущий контроль успеваемости в форме опроса, тестирования, промежуточная аттестация в форме экзамена.

**Общая трудоемкость** освоения дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,  
Туризма и гостеприимства  
№10 от 26.06.2019 г.

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (*модуле*) дисциплины  
«Менеджмент в туристской индустрии»  
по направлению подготовки  
«Технология и организация экскурсионных услуг (Международный туризм)»

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	29.06.2017 г.	10
2	Приложение №2	26.06.2018 г.	11
3	Приложение №3	31.08.2020 г.	1

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2017 г.)**

**1. Перечень ПО**

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 19 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

*\* Оставить используемое ПО в рамках учебной дисциплины*

**2. Перечень БД и ИСС**

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам

	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант
--	---



**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2018 г.)**

**1. Перечень ПО**

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

*\* Оставить используемое ПО в рамках учебной дисциплины*

**2. Перечень БД и ИСС**

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД

	JSTOR Издавания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

## Приложение к листу изменений №3

**1. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)**

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

**2. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)**

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издавания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс,

	Гарант
--	--------

### 3. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное