

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

ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки 43.04.02 Туризм

Направленность «Международный туризм: правовое обеспечение туристских практик»

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2020

Технологии эффективного менеджмента в туристской индустрии

Рабочая программа

Составитель:

к.э.н., доцент кафедры современного туризма и гостеприимства Д.С.Полянский

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей,
туризма и гостеприимства

№ 10 от 26.06.2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

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

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: 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

Задачи дисциплины:

- 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:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-1. Владение приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии	ПК-1.1. Управляет ресурсами предприятия туристской индустрии	<i>Знать:</i> актуальные современные технологии коммуникации в среде онлайн и офлайн; технологии медиарилейшнз в области реализации коммуникационного продукта; методы медиапланирования реализации коммуникационного продукта в онлайн и офлайн среде в рамках реализации заданий по данному виду практики. <i>Уметь:</i> реализовать медиапродукцию в онлайн и офлайн среде; прорабатывать стратегию производства и реализации медиапродукта согласно выработанной технологии медиапланирования; выстраивать внутри- и внешнекорпоративные отношения с использованием технологий медиарилейшнз в онлайн и офлайн среде при выполнении заданий по данному виду практики.

		<p><i>Владеть:</i> навыками построения стратегии распространения медиапродукта с использованием технологий медиарилейшнз; способностью к медиапланированию реализации коммуникационного продукта; навыками работы в профессиональной сфере в онлайн и офлайн среде при выполнении заданий по данному виду практики.</p>
<p><i>ПК-2.</i> Владение способностью формулировать концепцию туристского предприятия, разрабатывать эффективную стратегию и формировать активную политику оценки рисков предприятия туристской индустрии</p>	<p><i>ПК-2.3.</i> Формирует идею проекта, организует проектную деятельность</p>	<p><i>Знать:</i> основные принципы управления информационными и рекламными кампаниями, массовыми коммуникациями по связям с общественностью в различных профессиональных сферах.</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять управление информационными и рекламными кампаниями, массовыми коммуникациями по связям с общественностью в различных профессиональных сферах, в рамках которой осуществляется данный вид практики.</p> <p><i>Владеть:</i> методами, способами, технологиями управления информационными и рекламными кампаниями, массовыми коммуникациями по связям с общественностью в различных профессиональных сферах, в рамках которой осуществляется данный вид практики.</p>
<p><i>ПК-3.</i> Владение способностью оценивать и осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов в туристской индустрии на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)</p>	<p><i>ПК-3.1.</i> Осуществляет процесс разработки туристского продукта с использованием инновационных технологий</p>	<p><i>Знать:</i> основы структурирования научного исследования в сфере рекламы связей с общественностью; алгоритм подготовки научного исследования в сфере рекламы и связей с общественностью; основные предметные области исследования сферы рекламы и связей с общественностью и как они могут быть изучены с помощью научно-исследовательской деятельности студентов,</p>

		<p>специализирующихся в данном виде практике в сфере рекламы и связей с общественностью.</p> <p><i>Уметь:</i> вычленять главное и второстепенные научно-исследовательские направления в выбранной сфере изучения проблемных вопросов современной профессиональной деятельности в рекламе и связях с общественностью в процессе его структурирования; вырабатывать эффективный алгоритм подготовки научного исследования в сфере рекламы и связей с общественностью; осуществлять поиск направления изучения основных предметных областей исследований сферы рекламы и связей с общественностью и в данном виде практике успешно его проводить.</p> <p><i>Владеть:</i> методами структурирования научного исследования в сфере рекламы связей с общественностью; навыками реализации алгоритма подготовки научного исследования в сфере рекламы и связей с общественностью; навыками структурирования научного исследования в основных предметных областях изучения современной профессиональной сферы рекламы и связей с общественностью и успешно их реализовывать в данном виде практике.</p>
<p><i>ПК-3.</i> Владение способностью оценивать и осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов в туристской индустрии на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)</p>	<p><i>ПК-3.2.</i> Осуществляет технико-экономическое обоснование туристских продуктов</p>	<p><i>Знать:</i> основные методы теоретического научно-исследовательского анализа современной профессиональной сферы рекламы и связей с общественностью; основные методы эмпирического научно-исследовательского анализа современной профессиональной сферы рекламы и связей с общественностью; основные методы маркетинговых и</p>

		<p>социологических исследований в профессиональной сфере связей с общественностью современной профессиональной сферы рекламы и связей с общественностью.</p> <p><i>Уметь:</i> использовать основные методы теоретического научно-исследовательского анализа современной профессиональной сферы рекламы и связей с общественностью в рамках своей научно-исследовательской деятельности в данном виде практики; использовать основные методы эмпирического научно-исследовательского анализа современной профессиональной сферы рекламы и связей с общественностью в рамках своей научно-исследовательской деятельности в данном виде практики; использовать основные методы маркетинговых и социологических исследований научно-исследовательского анализа современной профессиональной сферы рекламы и связей с общественностью в рамках своей научно-исследовательской деятельности в данном виде практики.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками использования современного методологического аппарата, необходимого для проведения научного исследования в профессиональной сфере современной рекламы и связей с общественностью в данном виде практики.</p>
--	--	--

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии эффективного менеджмента в туристской индустрии» относится к базовой части блока дисциплин учебного плана по направлению Туризм,

направленность: Международный туризм: правовое обеспечение туристских практик (магистратура).

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Теоретические основания туристской деятельности, Управление человеческим капиталом, Экономический анализ и аудит предприятий туристской индустрии

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Документационное обеспечение управления кадрами в сфере международной туристской деятельности, Бизнес-планирование в международном туризме, Прогнозирование и планирование туристской деятельности, Научно-исследовательский семинар: правовое обеспечение инновационных проектов в международном туризме

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для прохождения практики, подготовки магистерской диссертации и сдачи государственной итоговой аттестации.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем - 30 ч., самостоятельная работа обучающихся - 84 ч.

№ п/ п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточно й аттестации (по семестрам)
			контактная					Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
1.	Тема 1. Современное состояние и основные подходы к управлению	1	2	2				10	Обзорная лекция Обсуждение вопросов. Доклады.
2.	Тема 2. Понятие, значение, место и классификация функций управления.	1	2	4				10	Обзорная лекция Обсуждение вопросов. Доклады.
3.	Тема 3. Организационные структуры управления	1	2	4				10	Обзорная лекция Обсуждение вопросов. Доклады.
4.	Тема 4. Механизмы управления.	1	2	4				18	Обзорная лекция Обсуждение вопросов. Доклады.

5.	Тема 5. Принятие управленческих решений	1	2	4				20	Обзорная лекция Обсуждение вопросов. Доклады.
6.	Тема 6. Менеджмент международной среде. Социальная ответственность бизнеса.	1		4				20	Обзорная лекция Обсуждение вопросов. Доклады.
7.	Зачет	1							Зачет по билетам
	итого:		12	18				84	

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.	Тема 1. Современное состояние и основные подходы к управлению	<p>Особенности современной российской экономики и необходимость совершенствования организации управления в России.</p> <p>Государственное регулирование, его место и роль в управлении экономикой. Основные подходы к определению управления.</p> <p>Содержательный подход – управление как система отношений в процессе общественного производства. Два типа отношений управления: отношения между ассоциированными собственниками и отношения найма. Структурно – функциональный подход – управление как система функций и комплекс элементов.</p> <p>Кибернетический подход – управление как процесс целенаправленного воздействия на систему для обеспечения эффективного ее функционирования. Деятельность человека: потребность в управлении.</p> <p>Структурносодержательный аспект управления – состав видов деятельности, характеризующих содержание управления.</p> <p>Процессуальносодержательный аспект управления – обязательная последовательность действий процесса деятельности. Специфика управления – воздействие. Виды воздействия.</p> <p>Ключевые категории управления. Понятие, сущность, цели, задачи и основные функции менеджмента. «Технологии эффективного менеджмента»: тип управления. Внутренняя структура проблем менеджмента. Типы моделей</p>

		и организаций менеджмента: «американская», «японская», маркетинговая. Опыт менеджмента за рубежом, возможности и пути его использования в России. Специфика менеджмента в России. Общие подходы в менеджменте: процессный, системный и ситуационный. «Технологии эффективного менеджмента» как хронологически упорядоченная и циклически организованная система управленческих функций. Особенности менеджмента организации как системы. Факторы, определяющие состояние и развитие организации с позиции ситуационного подхода. Внутренняя и внешняя среда предприятия. Основные переменные внутренней среды организации. Внешняя среда организации и методы ее анализа.
2.	Тема 2. Понятие, значение, место и классификация функций управления	Содержание, процесс и структура функции управления. Общие функции управления: планирование, организация, координация и регулирование, мотивация, учет и контроль. Управление предприятием как системная реализация функций управления, взаимосвязь и взаимозависимость основных функций. Планирование – центральное звено управления, предполагающее установление цели и мероприятий по ее достижению. Роль планирования в эффективном управлении предприятием-товаропроизводителем в условиях рынка. Организация как функция. Ее основные цели и задачи в формировании управляемой и управляющей систем, а также связи и отношений между ними. Мотивация как результат сложной совокупности потребностей, обеспечивающий заинтересованность людей в достижении целей предприятия и личных целей. Мотивационная структура человека. Создание системы мотивации труда. Основные типы мотивирования, их взаимосвязь. Стимул и формы стимулирования. Материальное стимулирование руководителей и специалистов. Особенности оплаты труда руководителей и специалистов в условиях перехода на рыночные отношения. Формы морального стимулирования труда руководителей и специалистов. Совершенствование форм морального и материального стимулирования труда работников управления. Контроль как механизм обратной связи в системе управления и реализации поставленных целей и задач, определяющий степень достижения реальных

		<p>результатов и позволяющий переходить к новому циклу управления и корректировке целей или постановке новых целей (планирование). Процесс (модель) управленческого контроля. Установление стандартов. Сопоставление достигнутых результатов с установленными результатами.</p>
3.	Тема 3. Организационные структуры управления	<p>Организационная и производственная структура предприятия. Понятие структуры управления. Элементы структуры управления: звенья, уровни управления и связи. Связь как выражение отношений между звеньями управления. Основные типы связей. Формальные и неформальные структуры управления. Формализация структуры управления. Факторы, определяющие формирование структуры управления. Типы структур управления по признакам: - ступенчатости – двух-, трех-, четырех- и т.д. ступенчатые и смешанная структуры; - компетенции или характеру связей между различными подразделениями организации – линейная, функциональная, линейнофункциональная, матричная, дивизиональная структуры; - организации производства и труда – отделенческая, цеховая, бригадная, комбинированная структуры. Характеристика структур управления, их достоинства и недостатки. Основные тенденции в развитии структур управления в современных условиях. Основные принципы проектирования организационных структур управления.</p>
	Тема 4. Механизмы управления	<p>Механизмы управления. Понятие механизма управления. Система методов управления и их взаимосвязь. Комплексный характер их использования. Экономические методы как способ воздействия на объект управления на основе использования экономических законов и категорий. Система экономических средств и методов управления: плановое ведение хозяйства, оплата труда, рынок труда, ценообразование, формы собственности. Понятие, роль, особенности административных методов управления, их классификация и основные характеристики. Организационное воздействие на объект управления. Виды воздействия: организационное регламентирование, организационное нормирование, организационно-методическое инструктирование. Оперативно-распорядительное воздействие, его формы. Содержание оперативного распорядительства на</p>

		<p>разных уровнях управления. Осуществление мер, направленных на повышение ответственности работников и дисциплины труда. Основные документы, регламентирующие организационно-управленческие отношения на предприятии в современных условиях: устав, учредительный договор, правила внутреннего трудового распорядка, положение о подразделениях (службах), должностные инструкции. Понятие и особенности социально-психологических методов управления.</p>
5.	Тема 5. Принятие управленческих решений	<p>Процесс принятий решений: идентификация проблемы; определение критериев, влияющих на решение; распределение критериев по степени важности; определение существующих вариантов; анализ вариантов; выбор оптимального варианта; реализация выбранного варианта; оценка эффективности решения. Менеджер как лицо, принимающее решение. Выбор альтернатив. Рациональность, ограниченная рациональность, интуиция. Типы проблем и решений. Условия принятия решений. Стили принятия решений. Необъективные решения и ошибки. Процесс принятия решений в современном мире.</p>
6.	Тема 6. Менеджмент международной среде. Социальная ответственность бизнеса.	<p>Влияние глобализации на процессы управления. Этноцентрический, полицентрический, геоцентрический подходы к управлению. Деятельность в глобальной среде. Региональные торговые альянсы. Типы глобальных организаций. Этапы становления международной организации. Специфика менеджмента в зарубежной среде. Исследования Хофстеде для оценки культуры. Проект GLOBE. Социальная ответственность бизнеса и этика менеджмента. Суть понятия социальной ответственности. Подходы к идее социальной ответственности: аргументы за и против. Социальная ответственность и экономические показатели деятельности организации. Глобальные проблемы окружающей среды. «Позеленение менеджмента». Менеджмент, основанный на общих ценностях. Цели, достижению которых способствуют общие ценности организации. Суть общих корпоративных ценностей. Деловая этика в международном контексте. Способы повышения морально-этических стандартов служащих. Социальная ответственность и этика в современном мире.</p>

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Тема 1. Современное состояние и основные подходы к управлению	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением докладов Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 2. Понятие, значение, место и классификация функций управления.	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением докладов Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 3. Организационные структуры управления	Лекция 3 Семинар 3. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением докладов Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 4. Механизмы управления. Понятие механизма управления	Лекция 4 Семинар 4 Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением докладов Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 5. Принятие управленческих решений	Лекция 5	Лекция с использованием видеоматериалов

		Семинар 5 Самостоятельная работа	Развернутая беседа с обсуждением докладов Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 6. Менеджмент международной среде. Социальная ответственность бизнеса.	Лекция 6 Семинар 6 Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением докладов Консультирование и проверка домашних заданий

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	10 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	20 баллов
- контрольная работа (темы 2)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 6)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)		30 баллов
Итого за семестр (экзамен)		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	хорошо		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
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<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 выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<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 выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<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 аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

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

Примерный перечень тем контрольных работ (ПК-1;ПК-2;ПК-3)

1. Цели и основные функции менеджмента в туристической индустрии.
2. Основные факторы внешней и внутренней среды туристической фирмы.
3. Современные проблемы менеджмента в туристической индустрии.
4. Организационная структура гостиничного предприятия.

5. Роль и виды планирования в управлении предприятием туристической индустрии в современных условиях.
6. Особенности стратегического управления предприятиями туристической индустрии.
7. Теории мотивации и их применение в деятельности турфирмы.
8. Стратегический менеджмент и его применение в управлении турфирмой.
9. Построение системы стимулирования труда работников турфирмы.
10. Конкурентные стратегии в туризме и гостиничном бизнесе.
11. Внешняя среда и ее влияние на деятельность предприятия туристической индустрии.
12. Классические и современные концепции лидерства и их реализация в практике управления предприятиями туристической индустрии.
13. Планирование как одна из основных функций менеджмента в туристической индустрии.
14. Контроль, как одна из основных функций менеджмента, формы контроля работы сотрудников предприятия туристической индустрии.
15. Организационная культура, организационные ценности (на примере предприятий туристической индустрии).
16. Управление конфликтами в туристическом бизнесе.
17. Основные теории управления и их применение в практической деятельности по управлению турфирмой.
18. Взаимодействие человека и организации, особенности организационного окружения в туристической индустрии.
19. Современный менеджер в туристическом бизнесе.
20. Построение системы мотивации персонала турпредприятия.

Вопросы промежуточной аттестации

«Технологии эффективного менеджмента в туристической индустрии» (ПК-1;ПК-2;ПК-3)

1. Управленческая деятельность в организации.
2. Характеристика управленческого труда: цель, предмет, средство, специфика, продукт, результат.
3. Классификация управленческих работников: руководители, специалисты, служащие.
4. Типы менеджеров и уровни управления.
5. Вертикальное, функциональное, структурное разделение управленческого труда.
6. Требования к профессиональной компетенции менеджера.
7. Виды и направления социальной ответственности менеджера.
8. Исторические предпосылки возникновения менеджмента.
9. Эволюция менеджмента в зарубежных и отечественных исследованиях.
10. Становление первых теорий управления.
11. Формирование научного менеджмента: тейлоризм, классическая или административная школа.
12. Теория человеческих отношений, теория человеческого фактора в управлении, поведенческие науки на службе менеджмента.
13. Школа науки управления; системный и количественный подходы в управлении.
14. Эмпирическая школа в управлении, ситуационный подход в менеджменте.
15. Принципы, методы, функции японского менеджмента. Опыт японского менеджмента в возрождении экономики и решении социальных проблем.
16. Задачи менеджмента в XXI веке.
17. Бизнес-план как форма стратегического планирования.
18. Факторы, влияющие на выбор стратегии предприятия сервиса.

19. Управленческое понимание контроля: необходимость, функции, принципы, виды и этапы контроля на предприятиях.
20. Предварительный, текущий, заключительный этапы контроля.
21. Методы и технологии организации контроля.
22. Управление по результатам; управление по отклонениям.
23. Контролинг в практике управления организацией.
24. Организация системы менеджмента качества.
25. Понятие корпоративной (организационной) культуры, ее принципы, признаки, функции, структура.
26. Влияние корпоративной культуры на «организационное поведение».
27. Информация, ее место и роль в управлении.
28. Сущность коммуникаций как связующего процесса в управлении.
29. Виды коммуникаций.
30. Стратегия открытых, прозрачных коммуникаций в практике эффективного менеджмента.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Литература обязательная

Виханский, О. С. Менеджмент: Учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 656 с.
<https://znanium.com/catalog/product/988768>

Герчикова, И.Н. Менеджмент: Учебник для вузов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 511 с. — (Серия «Золотой фонд российских учебников»). <https://znanium.com/catalog/product/1028530>

Дафт Ричард Л. Менеджмент: Учебник, 10-е издание Серия: Классика МВА Издательство: Питер, 2014 г.

Королев, В. И. Основы менеджмента: Учебное пособие / Всероссийская академия внешней торговли; Под ред. В.И. Королева. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2017. - 624 с.
<https://znanium.com/catalog/product/757804>

Мескон М.Х. Основы менеджмента. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М: Вильямс, 2017. — 672 с.

Мильнер, Б. З. Теория организации: учебник / Б.З. Мильнер. — 8-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 848 с. <https://znanium.com/catalog/product/1013783>

Основы менеджмента: Учебное пособие / Под ред. В.И. Королева. — М.: Магистр: ИНФРА-М, 2017. — 619 с. [ЭБС, znanium.com]

Тихомирова, О. Г. Менеджмент организации: теория, история, практика: Учебное пособие / О.Г. Тихомирова, Б.А. Варламов. - Москва: НИЦ Инфра-М, 2012. - 256 с.
<https://znanium.com/catalog/product/258785>

Хижняк, А.Н. Основы эффективного менеджмента: Учебное пособие /А.Н. Хижняк, И.Е. Светлов - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.
<https://znanium.com/catalog/product/447418>

Дополнительная

1. История управленческой мысли. Учебник / Артемов О.Ю., Макашов И.Н., Овчинникова Н.В., Овчинников С.А., Чистякова К.А., Кожанова А.В., М.: РГГУ, 2013.

2. Друкер П. Энциклопедия менеджмента. – М.: Вильямс, 2004. – 432 с.
3. Жуков Ю. М. Технологии командообразования: Учеб. пособие для студентов вузов / Ю. М. Жуков, А. В. Журавлев, Е. Н. Павлова. — М.: Аспект Пресс, 2008. — 320 с.
4. Осипов Г. В. Менеджмент: Учебник / Г.В. Осипов, В.А. Лисичкин, Н.Д. Корягин. - М.: Норма: ИНФРА-М, 2016. - 528 с. [ЭБС, znanium.com]

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

1. 1 Международный журнал «Проблемы теории и практики управления». Много интересных статей, касающихся различных вопросов управления. www.ptpu.ru
 2. Обзор современных инструментов управления компанией в современном мире. Полнотекстовые учебники и статьи по менеджменту. www.cfin.ru
 3. Образовательный портал по экономике, социологии и менеджменту. Российский проект по объединению как российских, так и зарубежных ресурсов по всем сферам управления. На данном портале имеются более 6 тыс. ссылок на российские и зарубежные ресурсы. www.ecsocman.edu.ru
 4. Подборка опубликованных в журнале «Генеральный Директор» материалов на тему: «Мотивация персонала». Она позволяет быстро получить исчерпывающую информацию по интересующей его проблеме. По мере выхода новых статей подборка материалов обновляется. <http://www.gd.ru/topic/67.html>
 5. Подборка статей из журнала «Менеджмент в России и за рубежом». <http://www.dis.ru>
 6. Публикации в СМИ, посвященные деловым коммуникациям в менеджменте, управлении персоналом. <http://www.psych.ru/library/managment/communication>
 7. Ресурс содержит полезные статьи, относящиеся к теме коммуникации, а также иные материалы, связанные с развитием навыков, необходимых в успешной деловой практике. <http://psytop.com/ascendancy/page9.html>
- Ресурс, посвященный корпоративной социальной ответственности, который поддерживается Агентством социальной информации. <http://www.soc-otvet.ru/>

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), 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, Adobe Acrobat, Abbyy Fine Reader, Антивирус Kaspersky, Microsoft Windows XP, MSDN (Microsoft Developer Network, Microsoft Dreamspark, Microsoft Academic Alliance), 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 и инвалидов

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

Тема 1. Современное состояние и основные подходы к управлению.

Вопросы для обсуждения:

1. Современные тенденции и проблемы менеджмента.
2. Специфика менеджмента в туризме и смежных отраслях.
3. Национальные особенности менеджмента.

Тема 2. Понятие, значение, место и классификация функций управления.

Вопросы для обсуждения:

1. Уровни менеджмента в организации.
2. Обеспечение заинтересованности работников в организации
2. Управленческий контроль как одна из важнейших функций менеджмента.

Тема 3. Организационные структуры управления.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие организационной структуры.
2. Жесткие и адаптивные структуры управления.
3. Принципы проектирования организационных структур.

Тема 4. Механизмы управления.

Вопросы для обсуждения:

1. Экономические методы управления
2. Административные методы управления
3. Социально-экономические методы управления

Тема 5. Принятие управленческих решений.

Вопросы для обсуждения:

1. Критерии классификации управленческих решений

2. Лицо принимающее решение
3. Процесс принятия решений в современном мире

Тема 6. Менеджмент международной среде. Социальная ответственность бизнеса.

Вопросы для обсуждения:

1. Исследования Хофстеде для оценки культуры
2. Влияние глобализации на процессы управления
3. Социальная ответственность и этика в современном мире.

9.2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ РЕФЕРАТОВ

Требования к оформлению и срокам представления реферата:

- Реферат представляется в распечатанном виде на кафедру современного туризма и гостеприимства в установленные графиком сроки.
- Титул оформляется по принятому в РГГУ образцу. Подпись автора – на титульном листе.
- Объем 5-8 страниц. Шрифт Times New Roman – 14 кегль. . Межстрочный интервал – 1,5. Выравнивание по ширине. Страницы должны быть пронумерованы арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляется, как правило, вверху по середине. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц, но на нем номер страницы не проставляется.
- В конце работы – «Список использованной литературы» (в общий объем не входит).

Приложение 1

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Технологии эффективного менеджмента в туристской индустрии» реализуется на факультете Истории, политологии и права кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства. Дисциплина относится к вариативной части блока дисциплин учебного плана по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, направленность: Международный туризм: правовое обеспечение туристских практик (магистратура).

Цель дисциплины: 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

Задачи дисциплины:

- 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-1.1. Управляет ресурсами предприятия туристской индустрии

ПК-2.3. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность

ПК-3.1. Осуществляет процесс разработки туристского продукта с использованием инновационных технологий

ПК-3.2. Осуществляет технико-экономическое обоснование туристских продуктов

Знать:

- особенности современного менеджмента;

Уметь:

- эффективно использовать ресурсы организации, с помощью эффективных технологий менеджмента.

Владеть:

- методами и технологиями эффективного управления организацией

- Рабочей программой предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,

Туризма и гостеприимства

№10 от 26.06.2019 г.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (*модуле*) дисциплины

«Технологии эффективного менеджмента в туризме»

по направлению подготовки

«Международный туризм: правовое обеспечение туристских практик»

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ¹

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
2	Приложение №1	26.06.2019 г.	11
3	Приложение №2	31.08.2020 г.	1

¹ Для ОП ВО магистратуры изменения только за 2020 г.

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2019 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

	<p>национальной подписки в 2019 г.</p> <p>Web of Science</p> <p>Scopus</p>
	<p>Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г.</p> <p>Журналы Cambridge University Press</p> <p>ProQuest Dissertation & Theses Global</p> <p>SAGE Journals</p> <p>Журналы Taylor and Francis</p> <p>Электронные издания издательства Springer</p>
	<p>Профессиональные полнотекстовые БД</p> <p>JSTOR</p> <p>Издания по общественным и гуманитарным наукам</p>
	<p>Компьютерные справочные правовые системы</p> <p>Консультант Плюс,</p> <p>Гарант</p>

Приложение к листу изменений №2

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.

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

№п /п	Наименование
1	<p>Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г.</p> <p>Web of Science</p>

	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 Издания 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

