

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«29» июня 2021 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.ДВ.03.02** Кризис-менеджмент в туризме

Учебный план: z38.04.02\_21\_Менеджмент в индустрии туризма\_ЗАО №2-3-65.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 38.04.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в индустрии туризма  
(специализация)

Уровень образования: магистратура

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
2	УП	4	8	123	9	4	Экзамен
	РПД	4	8	123	9	4	
Итого	УП	4	8	123	9	4	
	РПД	4	8	123	9	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 952

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Бабанчикова  
Анатольевна

Ольга

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области антикризисного управления в сфере туризма.

**1.2 Задачи дисциплины:**

- сформировать системное представление о взаимосвязи различных методов диагностики кризисного состояния предприятия в сфере туризма;
- изучить виды экономических и социальных кризисов, особенностей организационных кризисов;
- изучить зарубежный и отечественный опыт антикризисного управления в сфере туризма;
- сформировать представление у обучающихся о специфике поведения менеджеров в условиях кризиса и характере принимаемых управленческих решений.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Роль туристской отрасли в экономике российских регионов

Современные методы анализа

Управление проектами

Управленческая экономика

Теории менеджмента

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-1: Способен инициировать и планировать проект государственно-частного партнерства в индустрии туризма</b>
<b>Знать:</b> Основные принципы антикризисного менеджмента.
<b>Уметь:</b> Управлять рисками проекта государственно-частного партнерства на всех этапах жизненного цикла проекта.
<b>Владеть:</b> Навыками оценки рисков проекта государственно-частного партнерства в сфере туризма.
<b>ПК-2: Способен обоснованно выбирать организационно-управленческие решения по развитию индустрии туризма в регионе</b>
<b>Знать:</b> Эффективные модели и успешные практики кризис-менеджмента.
<b>Уметь:</b> Осуществлять анализ и разработку антикризисного управления организации на основе современных методов и передовых научных достижений.
<b>Владеть:</b> Навыками принятия эффективных управленческих решений в условиях неопределенности, экстремальных ситуаций, острой конкурентной борьбы, дефицита ресурсов.

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основные понятия антикризисного управления	2				
Тема 1. Понятие, виды кризисов и признаки кризисных явлений на предприятии Практическое занятие. Рассмотрение примеров развития кризисов, их распознавания и диагностики, последствий кризисов в индустрии туризма.		1	2	20	АС
Тема 2. Роль государства в антикризисном управлении				20	
Тема 3. Диагностика кризисов в организации. Суть кризисной ситуации. Практическое занятие. Основные проблемы функционирования предприятий индустрии туризма в кризисных условия и возможные причины их возникновения.		1	1	13	ГД
Раздел 2. Антикризисная стратегия и тактика в индустрии туризма					
Тема 4. Основные черты системы менеджмента в кризисной ситуации. Антикризисные мероприятия на разных этапах. Практическое занятие. Процесс антикризисного управления. Разработка антикризисной стратегии и тактики.		1	1	15	АС
Тема 5. Совершенствование организационной структуры управления в системе антикризисного управления. Практическое занятие. Примеры деятельности по совершенствованию организационной структуры кризисного предприятия в индустрии туризма.		1	2	15	ИЛ
Раздел 3. Маркетинговая деятельность туристского предприятия в антикризисном управлении					
Тема 6. Антикризисная маркетинговая стратегия туристской организации. Практическое занятие. Разработка концепции антикризисных маркетинговых мероприятий.			2	15	
Тема 7. Актуальные тренды и примеры эффективной маркетинговой стратегии в сфере туризма в период кризиса.				25	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4	8	123	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		6,5	
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		14,5		129,5	

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-1	- воспроизводит понятие, виды кризисов и признаки кризисных явлений на предприятиях сферы туризма и гостеприимства;	Вопросы для устного собеседования Тестирование
	- приводит примеры развития кризисов, их распознавания и диагностики, последствий кризисов при реализации проектов государственно-частного партнерства в сфере туризма.  - оценивает роль и специфику антикризисного управления на разных этапах развития кризиса на предприятии.	Практико-ориентированное задание  Практико-ориентированное задание
ПК-2	- выявляет сущность и основные элементы антикризисного управления на предприятиях индустрии туризма;	Вопросы для устного собеседования Тестирование
	- анализирует примеры деятельности по совершенствованию организационной структуры кризисного предприятия в индустрии туризма;  - разрабатывает проект антикризисной стратегии и тактики туристского предприятия.	Практико-ориентированное задание  Практико-ориентированное задание

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
2 (неудовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали.	

	Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
--	---	--

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 2	
1	Виды кризисов (глобальные, национальные, отраслевые, организационные, переходные).
2	Признаки кризиса: распознавание и преодоление
3	Государственная антикризисная политика Роль саморегулируемых организаций антикризисных управляющих в антикризисном управлении.
4	Нормативно-правовая база антикризисного управления.
5	Функции органов государственного управления в сфере анти-кризисного управления.
6	Диагностика кризисов в организации. Суть кризисной ситуации.
7	Разработка сценариев выхода из кризиса. Выбор каналов и форм информирования персонала.
8	Разработка мероприятий по улучшению социально-психологического климата организации
9	Изменение системы принятия решений. Примеры кризисных явлений в сфере туризма.
10	Антикризисные мероприятия на разных этапах.
11	Закономерности антикризисного поведения организаций. Управление в условиях кризиса.
12	Роль внешней и внутренней среды в антикризисном управлении.
13	Выбор стратегии поведения организации по выходу из кризиса. Разработка антикризисной стратегии и тактики.
14	Методы маркетинговых исследований, используемые на кризисных предприятиях.
15	Совершенствование маркетинговой деятельности предприятий индустрии туризма в системе антикризисного управления
16	Методы организационной диагностики кризисного предприятия.
17	Основные направления деятельности и этапы совершенствования организационной структуры кризисного предприятия. Создание службы антикризисного управления.

## 5.2.2 Типовые тестовые задания

1. По структуре отношений в социально-экономической системе, по дифференциации ее развития можно выделить следующие группы кризисов:

- управляемые, управляемые, частичные, системные;
- природные, общественные, экологические;
- экономические, социальные, организационные, психологические, технологические;
- все выше перечисленные.

2. Может ли антикризисный менеджмент всегда управлять кризисными ситуациями:

- да;
- нет.

3. Кризис – это:

а) возможность возникновения убытка, измеряемого в денежном выражении;  
б) крайне обострение противоречий в социально-экономической системе (организации), угрожающей ее жизнестойкости в окружающей среде;

в) ярко выраженная неопределенность в неоднозначности протекания реальных экономических процессов, в многообразии превращения возможностей в действительность, в существовании множества (как правило, бесконечных) состояний, в которых рассматриваемый в динамике объект может находиться в будущий момент времени.

4. Неизбежны ли кризисы в социально-экономическом развитии:

- да;
- да, в случае возникновения негативных внешних факторов;
- да, в случае возникновения негативных внутренних факторов;
- нет.

5. Какие из следующих понятий относятся к ключевым характеристикам оценки кризиса:

- проблематика кризиса, острота кризиса;
- масштаб кризиса; область развития, охватываемая кризисом; стадия (фаза) проявления кризиса;
- причины кризиса, возможные последствия кризиса;
- все вышеперечисленное;
- только а, б.

6. Как соотносятся понятия функционирования организации и управление развитием:

- второе включает первое;
- первое включает второе;
- носят диалектический характер.

7. Какими основными свойствами должна обладать система антикризисного управления:

- гибкость и адаптивность;
- склонность к усилению неформального управления, мотивация энтузиазма, терпения, уверенности;
- диверсификация управления;
- снижения централизма;
- усиление интеграционных процессов;
- все вышеперечисленное;
- только а,б,д;
- только а,в,д.

## 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Проанализируйте основные определения понятия «стратегия», данные ведущими исследователями в данной сфере. Выделите основные сходства и различия данных определений. Воспроизведите наиболее удачное на ваш взгляд определение, подходящее для анти-кризисного управления, обоснуйте свое мнение.

2. Дайте своими словами определение «эффективного менеджера в индустрии туризма», основанное на изученном в рамках темы материале и личном мнении. Будут ли указанные критерии идентичными в случае антикризисного управления? Обоснуйте свое мнение, приведите примеры.

3. Туроператор «Петрополитана тур» занимается внутренним, международным въездным и выездным туризмом. В соответствии с требованиями ФЗ «Об основах туристской деятельности» имеет финансовое обеспечение в размере 30 млн. р. (2015 г.). 20 млн р. обеспечены страховой компанией «Якорь», а 10 млн. рублей – СК «Универс». ЦБ России отозвал лицензию у СК «Универс» и Федеральное агентство по туризму исключило ряд туроператоров из Федерального реестра, а нескольким – запретило заниматься деятельностью в сфере выездного международного туризма. Туроператор «Петрополитана тур» попал во вторую категорию.

Разработайте алгоритм действий руководства и персонала туроператора по преодолению сложившейся кризисной ситуации.

4. Кратко опишите одну из ситуаций, в результате которой конкретная ведущая туристская компания оказалась в кризисе.

- Описание основных ошибок топ-менеджеров в данной ситуации.
- Выводы и предложения.

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

#### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

#### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

#### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Экзамен проводится в устной форме по заранее утвержденным экзаменационным билетам. В каждом билете один теоретический вопрос и одно практическое задание (кейс). Обучающимся запрещается пользоваться всеми вспомогательными материалами.

Время, отводимое на подготовку к ответу – 30 минут.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Захаров В. Я., Блинов А. О., Хавин Д. В., Захаров И. В., Рудакова О. С., Захаров В. Я.	Антикризисное управление. Теория и практика	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/7034.html">http://www.iprbookshop.ru/7034.html</a>
Столяренко, А. М., Амаглобели, Н. Д.	Психология менеджмента	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81552.html">http://www.iprbookshop.ru/81552.html</a>
Сурова, Н. Ю.	Проектный менеджмент в социальной сфере и дизайн-мышление	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81833.html">http://www.iprbookshop.ru/81833.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Беляев, Ю. М.	Инновационный менеджмент	Краснодар: Южный институт менеджмента	2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/9596.html">http://www.iprbookshop.ru/9596.html</a>
Бабушкина, Е. А., Бирюкова, О. Ю., Верещагина, Л. С.	Антикризисное управление	Саратов: Научная книга	2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/6260.html">http://www.iprbookshop.ru/6260.html</a>
Бабанчикова О. А.	Кризис-менеджмент в туризме	СПб.: СПбГУПТД	2017	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017529">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017529</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел. Информатика и информационные технологии» [Электронный ресурс]. URL: [http://window.edu.ru/catalog/?p\\_rubr=2.2.75.6](http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.6)

- База данных Минэкономразвития РФ «Информационные системы Министерства в сети Интернет» [Электронный ресурс]. URL: <http://economy.gov.ru/minec/about/systems/infosystems/>

- Официальный интернет-портал правовой информации (федеральная государственная информационная система) [Электронный ресурс]. URL: <http://pravo.gov.ru>

- Министерство экономического развития Российской Федерации. Федеральная государственная информационная система территориального планирования [Электронный ресурс]. URL: <https://fgistp.economy.gov.ru/>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows Home Russian Open No Level Academic Legalization Get Genuine (GGK) + Microsoft Windows Professional (Pro – профессиональная) Russian Upgrade Open No Level Academic

**6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду