

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

ПК-1: Способен инициировать и планировать проект государственно-частного партнерства в индустрии туризма
Знать: Основные принципы антикризисного менеджмента.
Уметь: Управлять рисками проекта государственно-частного партнерства на всех этапах жизненного цикла проекта.
Владеть: Навыками оценки рисков проекта государственно-частного партнерства в сфере туризма.
ПК-2: Способен обоснованно выбирать организационно-управленческие решения по развитию индустрии туризма в регионе
Знать: Эффективные модели и успешные практики кризис-менеджмента.
Уметь: Осуществлять анализ и разработку антикризисного управления организации на основе современных методов и передовых научных достижений.
Владеть: 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	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		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:

- а) управляемые, неуправляемые, частичные, системные;
- б) природные, общественные, экологические;
- в) экономические, социальные, организационные, психологические, технологические;
- г) все выше перечисленные.

2. Может ли антикризисный менеджмент всегда управлять кризисными ситуациями:

- а) да;
- б) 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:

- а) да;
- б) да, в случае возникновения негативных внешних факторов;
- в) да, в случае возникновения негативных внутренних факторов;
- г) нет.

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

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

6. Как соотносятся понятия функционирования организации и управление развитием:

- а) второе включает первое;
- б) первое включает второе;
- в) носят диалектический характер.

7. Какими основными свойствами должна обладать система антикризисного управления:

- а) гибкость и адаптивность;
- б) склонность к усилению неформального управления, мотивация энтузиазма, терпения, уверенности;
- в) диверсификация управления;
- г) снижения централизма;
- д) усиление интеграционных процессов;
- е) все вышеперечисленное;
- ж) только а,б,д;
- з) 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
6.1.1 Основная учебная литература				
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	http://www.iprbookshop.ru/7034.html
Столяренко, А. М., Амаглобели, Н. Д.	Психология менеджмента	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/81552.html
Сурова, Н. Ю.	Проектный менеджмент в социальной сфере и дизайн-мышление	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/81833.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Беляев, Ю. М.	Инновационный менеджмент	Краснодар: Южный институт менеджмента	2012	http://www.iprbookshop.ru/9596.html
Бабушкина, Е. А., Бирюкова, О. Ю., Верещагина, Л. С.	Антикризисное управление	Саратов: Научная книга	2012	http://www.iprbookshop.ru/6260.html
Бабанчикова О. А.	Кризис-менеджмент в туризме	СПб.: СПбГУПТД	2017	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017529

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

- 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