

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» июня 2020 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.13** Менеджмент в туризме

Учебный план: ФГОС3+\_2020-2021\_43.03.02\_ИБК\_ЗАО\_ Тех и орг гостиничных услуг.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
2	УП	8	28		1	
	РПД	8	28		1	
3	УП	8	91	9	3	Экзамен
	РПД	8	91	9	3	
Итого	УП	8	119	9	4	
	РПД	8	119	9	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Жикина Ольга Витальевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой менеджмента

\_\_\_\_\_

Титова Марина  
Николаевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** сформировать компетенции обучающегося в области теоретических знаний и практических навыков по построению и функционированию системы управления организацией в сфере туризма, а также навыков процессного, системного и ситуационного мышления.

**1.2 Задачи дисциплины:**

- изучить принципы, методы и функции менеджмента, в частности мотивацию трудовой деятельности;
- изучить особенности коммуникационных процессов;
- исследовать социально-психологические факторы менеджмента: вопросы влияния, власти и лидерства, психологического климата;
- овладеть навыками командной работы.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

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

- Иностранный язык
- Социология
- Русский язык и культура речи
- Учебная практика (ознакомительная практика)

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>
<b>Знать:</b> особенности коммуникационных процессов в организации; содержание отдельных видов управленческой деятельности, принципы, функции, методы, формы и условия эффективного менеджмента в индустрии туризма и гостеприимства.
<b>Уметь:</b> выявлять факторы, обеспечивающие успешную работу в коллективе, решать управленческие задачи, применяя методы социального взаимодействия.
<b>Владеть:</b> навыками работы в команде; навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти.
<b>ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b>
<b>Знать:</b> цели, задачи и содержание процесса управления в сфере туризма.
<b>Уметь:</b> выбирать оптимальные методы мотивации сотрудников объектов туристской сферы.
<b>Владеть:</b> навыками разработки алгоритма осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.

## 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. Общая характеристика менеджмента.	2				
Тема 1. Роль менеджмента в организации. Цели и задачи управления организацией в сфере туризма.		0,5		3	ИЛ
Тема 2. Организация как объект и система управления. Организационные структуры.		0,5		3	ИЛ
Тема 3. Функции менеджмента: общие и частные.		1		2	ИЛ
Тема 4. Целеполагание, планирование и организация.		1		2	ИЛ
Тема 5. Учет, контроль и анализ как функции менеджмента.		0,5		3	ИЛ
Тема 6. Мотивация деятельности. Теории мотивации.		1		2	ИЛ
Тема 7. Методы менеджмента: экономические, административные и социально-психологические.		0,5		3	ИЛ
Тема 8. Практическое занятие (Целеполагание. Дерево целей).		0,5		3	ГД

Тема 9. Практическое занятие (Применение теорий мотивации в практике менеджмента).		0,5		3	ГД
Тема 10. Практическое занятие (Разработка организационной структуры организации сферы туризма).		1		2	ГД
Тема 11. Практическое занятие (Оценка факторов внутренней и внешней среды организации гостиничных услуг).		1		2	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		8		28	
Консультации и промежуточная аттестация - нет		0			
Раздел 2. Организационные процессы.	3				
Тема 12. Коммуникации и их виды. Коммуникационный процесс. Методы повышения эффективности коммуникаций.			1	11	ИЛ
Тема 13. Принятие управленческих решений.			1	11	ИЛ
Тема 14. Влияние и власть Формы власти. Руководство и лидерство. Теории лидерства.			1	11	ИЛ
Тема 15. Групповая динамика. Факторы эффективности командной работы.			1	11	ИЛ
Тема 16. Практическое занятие (Методы принятия управленческих решений).			1	12	ГД
Тема 17. Практическое занятие (Повышение эффективности командной работы).			1	12	ГД
Тема 18. Практическое занятие (Повышение эффективности коммуникаций).			1	11	ГД
Тема 19. Практическое занятие (Теории лидерства).			1	12	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)			8	91	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		6,5	
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		18,5		125,5	

#### 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
ОПК-2	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы, Использует методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы, Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	вопросы для устного собеседования, практико-ориентированные задания
УК-3	Излагает технологии межличностной и групповой коммуникации, Устанавливает и поддерживает контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, Пользуется методами повышения эффективности межличностных и организационных коммуникаций.	вопросы для устного собеседования, практико-ориентированные задания

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	-	Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям.
4 (хорошо)	-	Все заданные вопросы освещены в необходимой полноте и с требуемым качеством. Ошибки отсутствуют. Самостоятельная работа проведена в достаточном объеме, но ограничивается только основными рекомендованными источниками информации. Имеются отдельные незначительные ошибки.
3 (удовлетворительно)	-	Задание не в полном объеме, имеются существенные ошибки в изложении материала.
2 (неудовлетворительно)	-	Содержание работы полностью не соответствует заданию. Имеются грубые ошибки принципиального характера.

## 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	Понятие и сущность менеджмента. Цели и задачи управления организацией в сфере туризма.
2	Подходы к определению менеджмента.
3	Понятие и классификация методов менеджмента (экономические, административные, социально-психологические).
4	Сущность и классификация функций менеджмента.
5	Принципы менеджмента.
6	Целеполагание и планирование: классификация, требования.
7	Учет, контроль и анализ как функции менеджмента.
8	Организация как функция менеджмента.
9	Мотивация деятельности. Материальная и нематериальная мотивация.
10	Содержательные теории мотивации.
11	Процессуальные теории мотивации.
12	Коммуникации: понятие и классификация.
13	Базовые элементы и этапы коммуникационного процесса.
14	Барьеры и ограничения коммуникационных процессов.
15	Методы повышения эффективности коммуникационных процессов.
Курс 3	
16	Организация как объект управления.
17	Организация как система управления.
18	Внутренняя среда организации.
19	Внешняя среда организации.
20	Формальные и неформальные группы в организации.
21	Общая характеристика группы.
22	Индивид и группа.
23	Факторы повышения эффективности работы в команде.
24	Влияние и власть. Характеристика власти. Формы власти.
25	Руководство и лидерство.
26	Понятие лидерства. Виды лидерства.
27	Теории лидерства.

**5.2.2 Типовые тестовые задания**

не предусмотрены

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

1. Допустим, у Вас в подчинении работает человек, который несколько перерос свою должность. Однако из-за различных объективных причин карьерный рост невозможен, а доход достаточно высок, есть также бонусы. Найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника.

2. Фирма, специализирующаяся на производстве электронных приборов, отменила привилегии для всех руководящих сотрудников. Сотрудники, вне зависимости от занимаемого в фирме положения, пользуются общей столовой, автостоянкой. У руководителей нет отдельных кабинетов. Все рабочие места расположены в общем зале и разделены звуконепроницаемыми перегородками высотой полтора метра.

Согласны ли Вы с такой практикой? Назовите ее положительные и отрицательные стороны.

3. Определите индивидуально-личностные качества, которые необходимы Вам как менеджеру отдела продаж туристических продуктов, и выберите инструменты для их определения. Опишите идеального для Вас сотрудника (подчиненного).

**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»

В течение семестра выполняется контрольная работа.

**5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

**5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

В течение 45 минут подготовка ответа на два теоретических вопроса и выполнение практического задания.

**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>				
Ультан, С. И.	Менеджмент	Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/59616.html">http://www.iprbookshop.ru/59616.html</a>
Удалова И. Б., Удалова Н. М., Машинская Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75214.html">http://www.iprbookshop.ru/75214.html</a>
Герчикова, И. Н.	Менеджмент	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81661.html">http://www.iprbookshop.ru/81661.html</a>
Эриашвили, Н. Д., Лукашевич, В. В., Бородушка, И. В.	Основы менеджмента	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/71768.html">http://www.iprbookshop.ru/71768.html</a>
Короткий, С. В.	Менеджмент	Саратов: Вузовское образование	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72358.html">http://www.iprbookshop.ru/72358.html</a>
Мальшина, Н. А.	Менеджмент в сервисе	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83144.html">http://www.iprbookshop.ru/83144.html</a>
Смоловик, Г. Н.	Теория менеджмента	Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/69563.html">http://www.iprbookshop.ru/69563.html</a>
Попов, А. А., Попов, Д. А.	Общий менеджмент	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/42931.html">http://www.iprbookshop.ru/42931.html</a>
Юрген, Аппело, Олейник, А.	Agile-менеджмент: Лидерство и управление командами	Москва: Альпина Паблишер	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/82577.html">http://www.iprbookshop.ru/82577.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				

Хамидуллина, Г. Р., Зинурова, Р. И., Фролова, И. А.	Развитие менеджмента качества в сфере туризма	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/63977.html">http://www.iprbookshop.ru/63977.html</a>
Мария Хайнц	Позитивный тайм- менеджмент	Москва: Альпина Паблицер	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/48442.html">http://www.iprbookshop.ru/48442.html</a>
Коносуке Мацусита, Гришин А., Оверченко М.	Философия менеджмента	Москва: Альпина Паблицер	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/58566.html">http://www.iprbookshop.ru/58566.html</a>

Андреянова, Е. Л., Беклемешев, В. П., Белоусова, А. В., Верхозина, И. О., Власов, А. Ф., Гамерова, О. Г., Гармышева, И. В., Журавлева, М. М., Заборцева, Т. И., Игумнова, Ж. И., Колпакиди, Д. В., Кретова, Н. В., Кузнецова, М. В., Максимова, В. М., Муценек, В. Е., Новичкова, Т. Р., Слезко, Ю. В., Удалых, С. К., Чипизубова, В. Н., Эпова, Н. Р.	Актуальные проблемы экономики, менеджмента и туризма	Иркутск: Иркутский государственный лингвистический университет	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/50700.html">http://www.iprbookshop.ru/50700.html</a>
Ричард Темплар, Шарпай С.	Правила менеджмента	Москва: Альпина Паблицер	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/48461.html">http://www.iprbookshop.ru/48461.html</a>
Летуновский, В. В.	Менеджмент по Суворову: Наука побеждать	Москва: Альпина Паблицер	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/82716.html">http://www.iprbookshop.ru/82716.html</a>
Андреев, В. Д., Боков, М. А., Матющенко, Н. С., Романова, Г. М., Шаповалов, В. И., Шаповалов, В. И.	Теория и практика современного менеджмента	Саратов: Вузовское образование	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/58323.html">http://www.iprbookshop.ru/58323.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>
Шарипов, Ф. В.	Психологические основы менеджмента	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/59225.html">http://www.iprbookshop.ru/59225.html</a>
Архангельский Г. А., Бехтерев С. В., Лукашенко М. А., Телегина Т. В., Архангельский Г. А.	Тайм-менеджмент. Полный курс	Москва: Альпина Паблицер	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/68022.html">http://www.iprbookshop.ru/68022.html</a>

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

1. Информационная система "Единое окно доступа к информационным ресурсам". Раздел "Менеджмент и организация управления" [Электронный ресурс]. URL: [http://window.edu.ru/catalog/resources?p\\_rubr=2.2.76.2](http://window.edu.ru/catalog/resources?p_rubr=2.2.76.2)
2. Федеральный образовательный портал "Экономика. Социология. Менеджмент" [Электронный ресурс]. URL: <http://ecsocman.hse.ru/>
3. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru>
4. Электронно-библиотечная система Юрайт [Электронный ресурс]. URL: <http://biblio-online.ru/>

## 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

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

Аудитория	Оснащение
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска