

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«30» 06 2020 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.13 Менеджмент в туризме

Учебный план: ФГОС3+_2020-2021_43.03.02_ИБК_ОО_ Тех и орг туропер и турагент услуг.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
3	УП	34	17	48	45	4	Экзамен
	РПД	34	17	48	45	4	
Итого	УП	34	17	48	45	4	
	РПД	34	17	48	45	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

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Знать: особенности коммуникационных процессов в организации; содержание отдельных видов управленческой деятельности, принципы, функции, методы, формы и условия эффективного менеджмента в индустрии туризма и гостеприимства.
Уметь: выявлять факторы, обеспечивающие успешную работу в коллективе, решать управленческие задачи, применяя методы социального взаимодействия.
Владеть: навыками работы в команде; навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти.
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
Знать: цели, задачи и содержание процесса управления в сфере туризма.
Уметь: выбирать оптимальные методы мотивации сотрудников объектов туристской сферы.
Владеть: 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	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Общая характеристика менеджмента.	3					О,Т
Тема 1. Роль менеджмента в организации. Цели и задачи управления организацией в сфере туризма. Практическое занятие (Деловая игра "Компания моей мечты").		2	2	4	ИЛ	
Тема 2. Подходы к определению менеджмента. Принципы менеджмента. Практическое занятие (Качества и роли руководителя в организации).		2	2	4	ИЛ	
Тема 3. Функции менеджмента: общие и частные.		2		4	ИЛ	
Тема 4. Целеполагание, планирование и организация. Практическое занятие (Дерево целей. Календарное планирование).		4	2	6	ИЛ	
Тема 5. Учет, контроль и анализ как функции менеджмента.		2		2	ИЛ	

Тема 6. Мотивация деятельности. Теории мотивации. Практическое занятие (Применение теорий мотивации в практике менеджмента).	4	4	6	ИЛ	О,Т
Тема 7. Методы менеджмента: экономические, административные и социально-психологические.	2		4	ИЛ	
Раздел 2. Организационные процессы.					
Тема 8. Коммуникации и их виды. Коммуникационный процесс. Методы повышения эффективности коммуникаций.	4		4	ИЛ	
Тема 9. Принятие управленческих решений. Практическое занятие (Дерево решений).	2	2	4	ИЛ	
Тема 10. Влияние и власть. Формы власти. Руководство и лидерство. Теории лидерства. Практическое занятие (Оценка лидерских качеств).	6	4	6	ИЛ	
Тема 11. Групповая динамика. Практическое занятие (Факторы эффективности командной работы).	4	1	4	ИЛ	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	34	17	48		
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)	2,5		42,5		
Всего контактная работа и СР по дисциплине	53,5		90,5		

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 самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям. Учитываются баллы, накопленные в семестре.

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 несущественные ошибки. Учитываются баллы, накопленные в семестре.
3 (удовлетворительно)	-	Задание не в полном объеме, имеются существенные ошибки в изложении материала. Учитываются баллы, накопленные в семестре.
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
Семестр 3	
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.
16	Формальные и неформальные группы в организации.
17	Общая характеристика группы.
18	Индивид и группа.
19	Факторы повышения эффективности работы в команде.
20	Влияние и власть. Характеристика власти. Формы власти.
21	Руководство и лидерство.
22	Понятие лидерства. Виды лидерства.
23	Теории лидерства.

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. В основе выделения стилей руководства в теории К. Левина (авторитарный, демократический, либеральный) заложено ...

- 1.убеждение исполнителей в личной выгоде при выполнении работ;
- 2.описание ситуационных условий, в которых руководитель может проявить себя наилучшим образом;
- 3.создание организационно-технических условий для наиболее эффективной работы коллектива;
- 4.описание лидерского поведения по отношению к нижестоящим сотрудникам.

2. В теориях лидерства при авторитарном стиле управления распределение ответственности определяется ...

- 1.в соответствии с полномочиями;
- 2.полностью исполнителями;
- 3.в соответствии с проявляемой инициативой;
- 4.полностью руководителем.

3. Способом доведения решений до исполнителя при авторитарном стиле управления является ...

- 1.рекомендация;
- 2.приказ;
- 3.просьба;
- 4.предложение.

4. Процесс обмена информацией завершается этапом ...

- 1.зарождения идеи;
- 2.кодирования и выбора канала;
- 3.декодирования сообщения;
- 4.передачи сообщения.

5. Критерием эффективности коммуникации является:

- 1.доброжелательная атмосфера общения;
- 2.точность формулировок;
- 3.идентичность смысла принятого сообщения смыслу посланного сообщения;
- 4.удовлетворенность партнеров по коммуникации.

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 звуконепроходимыми 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»

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
6.1.1 Основная учебная литература				
Ультан, С. И.	Менеджмент	Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского	2016	http://www.iprbookshop.ru/59616.html

Удалова И. Б., Удалова Н. М., Машинская Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbooksh op.ru/75214.html
Эриашвили, Н. Д., Лукашевич, В. В., Бородушка, И. В.	Основы менеджмента	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbooksh op.ru/71768.html
Герчикова, И. Н.	Менеджмент	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbooksh op.ru/81661.html
Мальшина, Н. А.	Менеджмент в сервисе	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbooksh op.ru/83144.html
Смоловик, Г. Н.	Теория менеджмента	Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики	2016	http://www.iprbooksh op.ru/69563.html
Юрген, Аппело, Олейник, А.	Agile-менеджмент: Лидерство и управление командами	Москва: Альпина Паблицер	2018	http://www.iprbooksh op.ru/82577.html
Короткий, С. В.	Менеджмент	Саратов: Вузовское образование	2018	http://www.iprbooksh op.ru/72358.html
Попов, А. А., Попов, Д. А.	Общий менеджмент	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2016	http://www.iprbooksh op.ru/42931.html

6.1.2 Дополнительная учебная литература

Коносуке Мацусита, Гришин А., Оверченко М.	Философия менеджмента	Москва: Альпина Паблицер	2017	http://www.iprbooksh op.ru/58566.html
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	http://www.iprbooksh op.ru/58323.html
Хамидуллина, Г. Р., Зинурова, Р. И., Фролова, И. А.	Развитие менеджмента качества в сфере туризма	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет	2015	http://www.iprbooksh op.ru/63977.html

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	http://www.iprbooksh op.ru/50700.html
Ричард Темплар, Шарпай С.	Правила менеджмента	Москва: Альпина Паблицер	2016	http://www.iprbooksh op.ru/48461.html
Мария Хайнц	Позитивный тайм- менеджмент	Москва: Альпина Паблицер	2016	http://www.iprbooksh op.ru/48442.html
Столяренко, А. М., Амаглобели, Н. Д.	Психология менеджмента	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbooksh op.ru/81552.html
Летуновский, В. В.	Менеджмент по Суворову: Наука побеждать	Москва: Альпина Паблицер	2019	http://www.iprbooksh op.ru/82716.html
Шарипов, Ф. В.	Психологические основы менеджмента	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2017	http://www.iprbooksh op.ru/59225.html

Архангельский Г. А., Бехтерев С. В., Лукашенко М. А., Телегина Т. В., Архангельский Г. А.	Тайм-менеджмент. Полный курс	Москва: Альпина Паблицер	2017	http://www.iprbookshop.ru/68022.html
---	---------------------------------	-----------------------------	------	---

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
2. Федеральный образовательный портал "Экономика. Социология. Менеджмент" [Электронный ресурс]. URL: <http://ecsosman.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