

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«28» 06 2022 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.18** Менеджмент в туризме

Учебный план: 2022-2023 43.03.02 ИБК Техн и орг гост услуг ОО №1-1-117.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
3	УП	34	17	66	27	4	Экзамен
	РПД	34	17	66	27	4	
Итого	УП	34	17	66	27	4	
	РПД	34	17	66	27	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	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		6	ИЛ	
Тема 4. Целеполагание, планирование и организация. Практическое занятие (Дерево целей. Календарное планирование).		4	2	8	ИЛ	
Тема 5. Учет, контроль и анализ как функции менеджмента.		2		6	ИЛ	

Тема 6. Мотивация деятельности. Теории мотивации. Практическое занятие (Применение теорий мотивации в практике менеджмента).	4	4	8	ИЛ	О,Т
Тема 7. Методы менеджмента: экономические, административные и социально-психологические.	2		6	ИЛ	
Раздел 2. Организационные процессы.					
Тема 8. Коммуникации и их виды. Коммуникационный процесс. Методы повышения эффективности коммуникаций.	4		6	ИЛ	
Тема 9. Принятие управленческих решений. Практическое занятие (Дерево решений).	2	2	6	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	6	ИЛ	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	34	17	66		
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)	2,5		24,5		
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	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 значительной 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.
24	Управленческое решение: понятие и классификация.
25	Этапы процесса принятия и реализации рационального управленческого решения.
26	Методы принятия управленческих решений.

### 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
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				

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>
Герчикова, И. Н.	Менеджмент	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81661.html">http://www.iprbookshop.ru/81661.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>
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>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
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>
Летуновский, В. В.	Менеджмент по Суворову: Наука побеждать	Москва: Альпина Паблишер	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/82716.html">http://www.iprbookshop.ru/82716.html</a>
Архангельский Г. А., Бехтерев С. В., Лукашенко М. А., Телегина Т. В., Архангельский Г. А.	Тайм-менеджмент. Полный курс	Москва: Альпина Паблишер	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/68022.html">http://www.iprbookshop.ru/68022.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>
Коносуке Мацусита, Гришин А., Оверченко М.	Философия менеджмента	Москва: Альпина Паблишер	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/58566.html">http://www.iprbookshop.ru/58566.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