

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«21» 02 2023 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.23 Менеджмент в туризме

Учебный план: 2023-2024 43.03.02 ИБК Техн и орг гост услуг ЗАО №1-3-117.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: 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 Минобрнауки России 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
- 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 |
|--|---------------------------|-------------------|---------------|--------------|------------------------------|
| | | 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. Организационная структура. | | 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 | | 3 | 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 (Инструменты мотивации персонала). | | 0,5 | | 2 | 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. | | | | | |
| Тема 12. Коммуникации и их виды. Коммуникационный процесс. Методы повышения эффективности коммуникаций. | 3 | | 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 | |
| Всего контактная работа и СР по дисциплине | | 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 несущественные 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. | |

| | |
|----|---|
| 28 | Управленческое решение: понятие и классификация. |
| 29 | Методы принятия управленческих решений. |
| 30 | Этапы процесса принятия и реализации управленческого решения. |

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 звукопроницаемыми 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. В течение семестра выполняется контрольная работа.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

| Автор | Заглавие | Издательство | Год издания | Ссылка |
|---|---|------------------------------------|-------------|---|
| 6.1.1 Основная учебная литература | | | | |
| Короткий, С. В. | Менеджмент | Саратов: Вузовское образование | 2018 | http://www.iprbookshop.ru/72358.html |
| Мальшина, Н. А. | Менеджмент в сервисе | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа | 2019 | http://www.iprbookshop.ru/83144.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.iprbookshop.ru/75214.html |
| 6.1.2 Дополнительная учебная литература | | | | |
| Столяренко, А. М., Амаглобели, Н. Д. | Психология менеджмента | Москва: ЮНИТИ-ДАНА | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/81552.html |
| Герчикова, И. Н. | Менеджмент | Москва: ЮНИТИ-ДАНА | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/81661.html |
| Архангельский Г. А., Бехтерев С. В., Лукашенко М. А., Телегина Т. В., Архангельский Г. А. | Тайм-менеджмент. Полный курс | Москва: Альпина Паблишер | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/68022.html |
| Летуновский, В. В. | Менеджмент по Суворову: Наука побеждать | Москва: Альпина Паблишер | 2019 | http://www.iprbookshop.ru/82716.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://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 |