

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор  
по УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.18**

Менеджмент в туризме

Учебный план: 2026-2027 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<br>(курс для ЗАО) |     | Контактная работа<br>обучающихся |                   | Сам.<br>работа | Контроль,<br>час. | Трудоё<br>мкость,<br>ЗЕТ | Форма<br>промежуточной<br>аттестации |
|---------------------------|-----|----------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------------|
|                           |     | Лекции                           | Практ.<br>занятия |                |                   |                          |                                      |
| 3                         | УП  | 32                               | 16                | 69             | 27                | 4                        | Экзамен                              |
|                           | РПД | 32                               | 16                | 69             | 27                | 4                        |                                      |
| Итого                     | УП  | 32                               | 16                | 69             | 27                | 4                        |                                      |
|                           | РПД | 32                               | 16                | 69             | 27                | 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:

- Деловые коммуникации в профессиональной сфере
- 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 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий                                                                                                 | Семестр<br>(курс для ЗАО) | Контактная работа |               | СР<br>(часы) | Форма<br>текущего<br>контроля |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|---------------|--------------|-------------------------------|
|                                                                                                                                                           |                           | Лек.<br>(часы)    | Пр.<br>(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            |                               |
| Тема 2. Подходы к определению менеджмента. Принципы менеджмента. Практическое занятие (Качества и роли руководителя в организации).                       |                           | 1                 | 1             | 4            |                               |
| Тема 3. Функции менеджмента: общие и частные.                                                                                                             |                           | 2                 |               | 6            |                               |
| Тема 4. Целеполагание, планирование и организация. Практическое занятие (Дерево целей. Календарное планирование).                                         |                           | 4                 | 2             | 8            |                               |
| Тема 5. Учет, контроль и анализ как функции менеджмента.                                                                                                  |                           | 2                 |               | 6            |                               |
| Тема 6. Мотивация деятельности. Теории мотивации. Практическое занятие (Применение теорий мотивации в практике менеджмента).                              |                           | 4                 | 4             | 8            |                               |

|                                                                                                                                      |  |      |    |      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|----|------|-----|
| Тема 7. Методы менеджмента: экономические, административные и социально-психологические.                                             |  | 1    |    | 9    |     |
| Раздел 2. Организационные процессы.                                                                                                  |  |      |    |      |     |
| Тема 8. Коммуникации и их виды. Коммуникационный процесс. Методы повышения эффективности коммуникаций.                               |  | 4    |    | 6    | О,Т |
| Тема 9. Принятие управленческих решений. Практическое занятие (Дерево решений).                                                      |  | 2    | 2  | 6    |     |
| Тема 10. Влияние и власть. Формы власти. Руководство и лидерство. Теории лидерства. Практическое занятие (Оценка лидерских качеств). |  | 6    | 4  | 6    |     |
| Тема 11. Групповая динамика. Практическое занятие (Факторы эффективности командной работы).                                          |  | 4    | 1  | 6    |     |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО)                                                                                                  |  | 32   | 16 | 69   |     |
| Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)                                                                                    |  | 2,5  |    | 24,5 |     |
| <b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>                                                                                    |  | 50,5 |    | 93,5 |     |

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

#### 6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

##### 6.1 Показатели оценивания

| Код компетенции | Показатели оценивания результатов обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2           | Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы,<br>Использует методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы,<br>Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы |
| УК-3            | Излагает технологии межличностной и групповой коммуникации,<br>Устанавливает и поддерживает контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе,<br>Пользуется методами повышения эффективности межличностных и организационных коммуникаций.                                                                                                                  |

##### 6.2 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.                                                                                                                                                                                                                  |  |

### 6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

#### 6.3.1 Типовые контрольные вопросы

| № 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.                                                                   |

#### 6.3.2 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.

### 6.3.3 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).

## 6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

### 6.4.1 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»

### 6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☐ + Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

### 6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

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

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1 Учебная литература

| Автор                                                  | Заглавие                             | Издательство                          | Год издания | Ссылка                                                                                        |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>7.1.1 Основная учебная литература</b>               |                                      |                                       |             |                                                                                               |
| Удалова, И. Б.,<br>Удалова, Н. А.,<br>Машинская, Е. А. | Менеджмент в туристской<br>индустрии | Москва: Дашков и К, Ай<br>Пи Эр Медиа | 2023        | <a href="https://www.iprbooks.hop.ru/137761.html">https://www.iprbooks.hop.ru/137761.html</a> |

|                                                |                                            |                                    |      |                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Мальшина, Н. А.                                | Менеджмент в сервисе                       | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа | 2019 | <a href="https://www.iprbookshop.ru/83144.html">https://www.iprbookshop.ru/83144.html</a>                                       |
| Сметанина Т. В.                                | Менеджмент                                 | СПб.: СПбГУПТД                     | 2019 | <a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201986">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201986</a>   |
| <b>7.1.2 Дополнительная учебная литература</b> |                                            |                                    |      |                                                                                                                                 |
| Голикова И. В.,<br>Голикова Ю. А.              | Менеджмент. Практикум                      | Санкт-Петербург:<br>СПбГУПТД       | 2019 | <a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019355">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019355</a> |
| Летуновский, В. В.                             | Менеджмент по Суворову:<br>Наука побеждать | Москва: Альпина<br>Паблицер        | 2019 | <a href="http://www.iprbookshop.ru/82716.html">http://www.iprbookshop.ru/82716.html</a>                                         |

## 7.2 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/>

## 7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

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

| Аудитория            | Оснащение                                                     |
|----------------------|---------------------------------------------------------------|
| Учебная аудитория    | Специализированная мебель, доска                              |
| Лекционная аудитория | Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска |