

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

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 Тех и орг внутр и въезд тур в Рос ОО №1-1-116.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация внутреннего и въездного туризма в России
(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	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
- Организация туристской деятельности
- 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 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	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	
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	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		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
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.
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

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
7.1.1 Основная учебная литература				
Удалова, И. Б., Удалова, Н. А., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2023	https://www.iprbooks.hop.ru/137761.html
Мальшина, Н. А.	Менеджмент в сервисе	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2019	https://www.iprbooks.hop.ru/83144.html

Сметанина Т. В.	Менеджмент	СПб.: СПбГУПТД	2019	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201986
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Летуновский, В. В.	Менеджмент по Суворову: Наука побеждать	Москва: Альпина Паблишер	2019	http://www.iprbookshop.ru/82716.html
Голикова И. В., Голикова Ю. А.	Менеджмент. Практикум	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2019	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019355

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
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