

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.05 Менеджмент в туризме

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Организация туризма; инновационно-информационные технологии в туризме

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная

Институт: истории и культуры

Кафедра: туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	2		
Семестр/триместр	4		

Лекции	18		
Лабораторные занятия	-		
Практические (семинарские) занятия	18		
Консультации	2		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Экзамен - 0,3		
Контроль	36		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	105,7		

Всего часов: 180

Трудоемкость: 5 зачетных единиц.

Разработчик(и) рабочей программы:

Ст. преподаватель Г.Ю. Карасева

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины:

- формирование навыков определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы;
- формирование навыков использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение современных теоретических, методологических и практических подходов к организации и осуществлению управленческой деятельности на предприятиях индустрии туризма;
- изучение и овладение навыками применения современных методов и подходов в управлении туристскими предприятиями;
- формирование умений эффективного использования инструментария современного менеджмента на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, а также на предприятиях инфраструктуры туризма;
- формирование компетенций, необходимых для выполнения функций менеджера с учетом специфики деятельности туристских предприятий.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках обязательной части блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2	Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы; основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	Знает: функции менеджмента; системы менеджмента в разных странах мира; основы управления персоналом туристского предприятия; организационную структуру управления туристского предприятия; теоретические основы управления проектами в туризме для привлечения инвестиций и принятия инвестиционных решений
	Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы; использовать основные методы и	Умеет: определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской организации; использовать основные методы и приемы планирования, организации,

	приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников туристской организации
	Владеть: навыками контроля за деятельностью структурных подразделений объектов туристской сферы	Владеет: навыками контроля за деятельностью структурных подразделений туристского предприятия
ОПК-5	Знать: производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы; показатели экономической эффективности организаций сферы туризма	Знает: виды управленческих решений и методы их разработки; основы планирования и бюджетирования; содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; виды планов, методы их разработки и способы планирования
	Уметь: определять, анализировать, оценивать производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы; принимать экономически обоснованные управленческие решения	Умеет: принимать экономически обоснованные управленческие решения
	Владеть: навыками обеспечения экономической эффективности туристского предприятия	Владеет: навыками обеспечения экономической эффективности туристского предприятия

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. Современные подходы к менеджменту. Системный, процессный, ситуационный подходы в менеджменте.	15	2	2	0	11
2.	Тема 2. Основы современной системы управления. Подходы в системе управления.	15	2	2	0	11
3.	Тема 3. Организационные	15	2	2	0	11

	структуры и методы управления в туристской индустрии					
4.	Тема 4. Туристский комплекс как объект управления	15	2	2	0	11
5.	Тема 5. Процесс и функции управления в туристской индустрии	15	2	2	0	11
6.	Тема 6. Рынок туристских услуг и особенности поведения потребителя туристских услуг	15	2	2	0	11
7.	Тема 7. Формирование туристского продукта	15	2	2	0	11
8.	Тема 8. Особенности функциональных видов управления в организациях туристской индустрии	15	2	2	0	11
9.	Тема 9. Формирование экономически безопасных принципов управления организациями индустрии туризма	21,7	2	2	0	17,7
	<i>Экзамен</i>	0,3	-	-	-	-
	<i>Контроль</i>	36	-	-	-	-
	<i>Консультация</i>	2	-	-	-	-
	<i>Итого за 4 семестр</i>	180	18	18	0	105,7
	ИТОГО:	180	18	18	0	105,7

Очно-заочная форма обучения не реализуется

Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме теста.

Типовой вариант теста

1. Определите верную последовательность этапов построения системы контроллинга:

- а) формирование системы приоритетов контролируемых показателей;
- б) определение объекта контроллинга;
- в) формирование системы алгоритмов действий по устранению отклонений;
- г) построение системы мониторинга показателей, включаемых в контроллинг;
- д) определение видов и сферы контроллинга;
- е) разработка системы количественных стандартов контроля

2. Главной формой связей в иерархических организационных структурах между линейными подразделениями являются:

- а) неформальные связи;
- б) горизонтальные связи;
- в) косвенные связи;
- г) вертикальные связи.

3. Установите соответствие:

Метод принятия решения	Суть метода
А. К организационно-распорядительным методам относятся:	а) метод руководства на основе инструкций и контроля (management by control and direction). При данном методе руководители не делегируют своих полномочий подчиненным;
Б. К стимулирующим (мотивационным) методам относятся:	б) метод руководства посредством мотивации (management by motivation), основанный на удовлетворении требований, интересов, настроений, личных целей сотрудников, а также на возможности интеграции потребностей сотрудника с целями организации;
	в) метод руководства, нацеленного на результаты (managing for results), разработанный Питером Друкером. В основе этого метода — задание результатов при децентрализован

4. Миссия компании представляет собой:

- а) наиболее общее выражение изначальной цели компании, выражающей смысл существования компании;
- б) долгосрочная цель компании;
- в) система среднесрочных целей компании;
- г) выражение интересов менеджеров компании.

5. Обозначьте должностные обязанности сотрудников турагентства:

- 1) Директор;
- 2) Бухгалтер-кассир;
- 3) Менеджер по продаже туров;
- 4) Курьер.

6. Установите соответствие вида:

Вид	Содержание
А. Информационные услуги - это	а) оформление паспортов, виз, страхование, предоставление гидов, переводчиков и т.д.); продажа сувениров, подарков, открыток и т.п.);
Б. Организационные услуги - это:	б) сведения о туристских ресурсах того или иного региона, таможенных и пограничных формальностях, курсах валют, видах транспорта, ценах и т.д. и пользование средствами связи, Интернетом, междугородной и международной связью, факсом;
В. Посреднические услуги - это:	в) продажа снаряжения, сувениров, подарков, открыток и т.п.; как общего, так и специального назначения;
Г: Бытовые услуги - это:	г) бронирование мест в гостиницах, билетов на различные виды транспорта, отправка и доставка корреспонденции, приобретение подарков

Д. Услуги специальных торговых предприятий - это:	д) доставка транспортом от места прибытия туриста в страну (место) их временного пребывания до места размещения и обратно;
Е. Трансферные услуги — это:	е) ремонт одежды, обуви, химчистка, прокат и т.п.

7. Установите соответствие уровней турпродукта по Ф. Котлеру.

Уровень	Содержание
А. Первый уровень (основной) - это:	а) дополнительный или поддерживающий продукт, помогающий отличить данный продукт от конкурирующих с ним;
Б. Второй уровень - это:	б) необходимые потребителям сопутствующие продукты - услуги или товары;
В. Третий уровень - это:	в) все перечисленное и характеристики работы туркомпании;
Г. Расширенный продукт - это:	г) в продукт как таковой, т.е. отвечает на вопрос «Что покупатель покупает на самом деле?»

8. Планирование деятельности организации должно отвечать на вопросы:

- а) каково положение организации в настоящее время?
- б) каковы должны быть цели организации?
- в) как организация может достичь целей?
- г) все ответы верны.

9. Принципы эффективного контроля предполагают:

- а) разработку объективных стандартов;
- б) обоюдное (двустороннее) общение начальства с подчиненными;
- в) отказ от чрезмерного контроля;
- г) разработка жестких, но достижимых стандартов;
- д) вознаграждение за выполнение стандартов;
- е) все ответы верны.

10. Установите соответствие:

Статус	Функции
А. Начальник отдела PR и рекламы:	а) изучение и прогнозирование рынка (потребителей и конкурентов), разработка стратегии и тактики;
Б. Начальник отдела маркетинга	б) эффективное продвижение туруслуг и бренда компании на сбытовых рынках;
В. Начальник отдела розничных продаж	в) информационное обслуживание агентств, корпоративных и частных клиентов по телефону и e-mail;
Г. Начальник call- центра:	г) полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, организация продажи турпакетов

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена с использованием следующих оценочных материалов: перечень вопросов к экзамену.

Вопросы к экзамену (4 семестр, очная форма обучения)

1. Этапы развития менеджмента.
2. Современные подходы к менеджменту: системный, процессный, ситуационный подходы в менеджменте.
3. Два класса ситуационных переменных в ситуационном подходе.
4. Приведите основные трактовки понятия «туризм».
5. Дайте определение национальному туристскому продукту.
6. Дайте оценку современного состояния российского туристского рынка.
7. Опишите кластерный подход в развитии туристского комплекса региона.
8. Охарактеризуйте линейную структуру управления.
9. Охарактеризуйте функциональную структуру управления.
10. Охарактеризуйте линейно-функциональную структуру управления.
11. Раскройте содержание «линейно-штабной» структуры управления.
12. Охарактеризуйте дивизионную структуру управления.
13. Охарактеризуйте матричную структуру управления.
14. Дайте определение процессу управления.
15. Процессы управления и его функций.
16. Взаимосвязь задач управления, функций и результатов их действия.
17. Перечислите и охарактеризуйте виды управленческих работ для туристских организаций.
18. Сформулируйте определение целей организации и конкретизируйте их примерами.
19. Концепция предприятия. Чем концепция отличается от миссии и целей организации?
20. Стратегическое и текущее планирование.
21. Перечислите требования, предъявляемые к эффективной реализации функции контроля.
22. Роль человеческих ресурсов в современной системе управления.
23. Корпоративная культура в управлении персоналом.
24. Система управления персоналом организации.
25. Особенности функционирования гостиничного комплекса России.
26. Информационный менеджмент организации.
27. Антикризисный менеджмент. Перечислите его этапы.
28. Охарактеризуйте суть финансового менеджмента.
29. Система инвестиционного менеджмента в организациях туристской индустрии.
30. Дайте определение хозяйственного риска. Протоколы риска.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Новиков, В.С. Менеджмент в туризме : учебное пособие / В.С. Новиков. – Москва: Книгодел, 2006. – 166 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63575>. (дата обращения: 01.09.2020).

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453849>. (дата обращения: 01.09.2020).

4.2. Дополнительная литература

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452434> (дата обращения: 01.09.2020).

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	https://www.russiatourism.ru/	Ростуризм	Свободный доступ.

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.