

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б.1.Б.15 Менеджмент в туристской индустрии»*

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2016

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "25" 09 2016.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

И.Н. Корабейников

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

подпись

расшифровка подписи

И.П. Бобрешова

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

код

наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Ж.А. Ермакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

расшифровка подписи

Н.Н. Грицай

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

расшифровка подписи

Ю.Н. Рожкова

№ регистрации \_\_\_\_\_

© Бобрешова И.П., 2016  
© ОГУ, 2016

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины: приобретение обучающимися базовых теоретических знаний в области управления структурным подразделением в сфере туризма, которые необходимы для профессиональной работы, позволяющих принимать эффективные управленческие решения.

### **Задачи:**

- приобретение обучающимися знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;
- изучение системы и структуры управления;
- изучение основных функций менеджмента;
- изучение основных методов менеджмента, включая особенности менеджмента в сфере туризма;
- изучение обучающимися особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, её содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях;
- выработка умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи;
- находить методы решения, направленные на эффективное использование потенциала сотрудников туристских организаций;
- приобретение обучающимися практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок;
- развитие навыков творческого использования приобретенных знаний, умений и навыков при изучении других учебных курсов и дисциплин направления подготовки.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.2 История*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.Б.17 Технологии продаж, Б.1.В.ОД.9 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б.1.В.ОД.10 Управление персоналом, Б.1.В.ОД.14 Выставочная деятельность, Б.1.В.ДВ.7.1 Организация туроператорских и турагентских услуг, Б.1.В.ДВ.8.1 Бизнес-планирование проекта, Б.1.В.ДВ.8.2 Инвестиционный анализ, Б.1.В.ДВ.9.1 Экскурсоведение, Б.1.В.ДВ.9.2 Экскурсионное дело, Б.1.В.ДВ.13.1 Гостиничное дело, Б.1.В.ДВ.13.2 Гостиничные технологии, Б.2.В.П.2 Научно-исследовательская работа, Б.2.В.П.3 Преддипломная практика*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<b>Знать:</b> - сущность понятия управление конфликтом, этапы и последовательность оптимального управления конфликтом; - понятие персонала туристского предприятия, специфику управления человеческими ресурсами в сфере туризма.	ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять технологии управления персоналом в туристских организациях;</li> <li>- применять основные методы управления конфликтом.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами управления человеческими ресурсами в организации сферы туризма;</li> <li>- основными методами управления конфликтом, технологией посредничества руководителя в конфликте подчиненных.</li> </ul>	
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, значение и классификацию коммуникаций на предприятиях сферы туризма;</li> <li>- понятие контроля и его виды, процесс контроля.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить эффективный контроль разработки туристского продукта.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью взаимодействия с потребителями услуг: определять типы потребителей (клиентов), организовывать процесс личной продажи;</li> <li>- экспертной оценкой свойств и деловых качеств личности в процессе разработки туристского продукта.</li> </ul>	ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие и сущность менеджмента;</li> <li>- содержание и виды планирования деятельности предприятия;</li> <li>- элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления;</li> <li>- сущность понятия «мотивация» и «стимулирование», элементы системы мотивации и стимулирования труда;</li> <li>- управленческое решение и его особенности, подходы к принятию решений.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать дерево целей организации, анализировать факторы внутренней и внешней среды предприятий сферы туризма;</li> <li>- определять виды организационных структур управления предприятием: их характеристики, преимущества и недостатки.</li> <li>- применять методы стимулирования труда;</li> <li>- применять основные этапы принятия и реализации управленческого решения.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенностями общего управления предприятием сферы туризма;</li> <li>- способностью проектирования организационной структуры предприятия;</li> <li>- методами принятия управленческих решений;</li> <li>- методами применения различных форм стимулирования труда.</li> </ul>	ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>180</b>	<b>180</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>15,5</b>	<b>15,5</b>
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа:</b> - выполнение контрольной работы (КонтрР); - выполнение индивидуального задания (ИЗ); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям	<b>164,5</b> +	<b>164,5</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>экзамен</b>	

#### Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Менеджмент в организациях туристской индустрии	20	1	1		18
2	Стратегическое планирование в организациях	20	1	1		18
3	Организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии	20	1	1		18
4	Мотивация и стимулирование труда персонала	19,5	0,5	1		18
5	Функция контроля в управлении организациями	19	0,5	0,5		18
6	Система коммуникаций на предприятиях туристской индустрии	19	0,5	0,5		18
7	Методы принятия управленческих решений	19,5	0,5	1		18
8	Управление персоналом предприятий туристской индустрии	20	1	1		18
9	Управление конфликтами в организации	25	2	1		22
	Итого:	180	6	8		166
	Всего:	180	6	8		166

#### 4.2 Содержание разделов дисциплины

##### **№ 1 Менеджмент в организациях туристской индустрии.**

Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы туризма. Виды предприятий туристской индустрии. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента. Современные подходы к менеджменту. Роль менеджера в управлении организациями туристской индустрии.

##### **№ 2 Стратегическое планирование в организациях.**

Содержание и виды планирования деятельности предприятия. Технология планирования деятельности предприятия. Принципы планирования. Способы и методы планирования. Сущность

стратегического планирования и его элементы. Понятие текущего планирования. Специфика краткосрочных и оперативных планов Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия туристского предприятия. Дерево целей организации. Внутренняя и внешняя среда предприятий сферы туризма. Факторы макросреды предприятий сферы туризма.

### **№ 3 Организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии.**

Функциональная структура предприятия сферы туризма Понятие структуры управления предприятием сферы туризма. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления. Виды организационных структур управления предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки. Основные этапы проектирования организационной структуры предприятия. Эффективность организационной структуры

### **№ 4 Мотивация и стимулирование труда персонала.**

Сущность понятия «мотивация». Теории мотивации. Использование в управлении методов психологии. Понятие потребности, вознаграждения и их виды. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. МакКлелланда. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера - Лоулера. Элементы системы мотивации труда. Сущность стимулирования, его виды. Требования к организации стимулирования труда. Денежное вознаграждение и структура заработной платы. Формы оплаты и стимулирования труда.

### **№ 5 Функция контроля в управлении организациями.**

Понятие контроля и его виды. Процесс контроля. Рекомендации по проведению эффективного контроля при разработке туристского продукта. Специфика контроля за деятельностью персонала в сфере туризма. Экспертная оценка свойств и деловых качеств личности в процессе разработки туристского продукта.

### **№ 6 Система коммуникаций на предприятиях туристской индустрии.**

Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы туризма. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи. Формальные и неформальные связи.

### **№ 7 Методы принятия управленческих решений.**

Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений. Классификация управленческих решений. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Методы принятия решений и их характеристика.

### **№ 8 Управление персоналом предприятий туристской индустрии.**

Понятие персонала туристского предприятия. Специфика управления человеческими ресурсами в сфере туризма. Функции кадровой службы. Планирование потребности в персонале и методы определения потребности в персонале. Суть процесса подбора персонала. Источники подбора персонала. Средства отбора и оценки претендентов. Сущность понятия аттестации. Этапы проведения аттестации. Понятие деловой карьеры и ее виды. Этапы деловой карьеры. Текучесть кадров и факторы, на нее влияющие. Адаптация и её разновидности. Сущность профессионального развития персонала.

### **№ 9 Управление конфликтами в организации.**

Причины и предпосылки возникновения конфликтов. Функции конфликтов (конструктивные, деструктивные). Структура конфликта (участники конфликта, предмет, объект конфликта, микро- и макросреда). Виды конфликтов в организациях туристической отрасли. Сущность понятия управление конфликтом. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом. Структурирование конфликтующих групп. Основные методы управления конфликтом. Сущность переговорного процесса, его фазы и основные принципы. Технология посредничества руководителя в конфликте подчиненных.

### 4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Менеджмент в организациях туристской индустрии	1
1	2	Стратегическое планирование в организациях	1
2	3	Организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии	1
2	4	Мотивация и стимулирование труда персонала	1
3	5	Функция контроля в управлении организациями	0,5
3	6	Система коммуникаций на предприятиях туристской индустрии	0,5
3	7	Методы принятия управленческих решений	1
4	8	Управление персоналом предприятий туристской индустрии	1
4	9	Управление конфликтами в организации	1
		Итого:	8

### 4.4 Контрольная работа (5 семестр)

Примерная тематика контрольных работ по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»:

- 1 Особенности управления туристской организацией.
- 2 Совершенствование управленческой деятельности в организации сферы туризма.
- 3 Разработка стратегического плана организации сферы туризма.
- 4 Стратегическое планирование деятельности туристской организации.
- 5 Формирование стратегического плана турфирмы.
- 6 Прогнозирование и планирование в процессе управления организацией сферы туризма.
- 7 Стратегическое управление в организации индустрии туризма.
- 8 Совершенствование организационной структуры управления турфирмой.
- 9 Мотивация и ее роль в управлении организацией индустрии туризма.
- 10 Проблемы трудовой мотивации работников современных российских организаций туристской индустрии.
- 11 Разработка и оптимизации управленческих решений.
- 12 Организация и контроль исполнения управленческих решений.
- 13 Совершенствование информационного обеспечения процесса управления туристских организаций.
- 14 Межличностные коммуникации в процессе управления организацией сферы туризма.
- 15 Современные информационные технологии, используемые в управлении турфирмой.
- 16 Повышение эффективности коммуникаций в управлении организацией туристской индустрии.
- 17 Организация эффективного контроля в процессе управления турфирмой.
- 18 Организация контроля за деятельностью подчиненных.
- 19 Особенности процесса контроля в системе управления туристской организацией.
- 20 Технология принятия управленческих решений на предприятии.

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1 Балашов, А. П. Основы менеджмента : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии торговли и общественного питания» / А. П. Балашов. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012. - 288 с. - (Вузовский учебник). - Библиогр. в конце гл. - Терминол. слов.: с. 235-248. - Прил.: с. 249-283. - ISBN 978-5-9558-0056-1. - ISBN 978-5-16-005281-6.

2 Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации», «Управление персоналом»

/ А. Я. Кибанов.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 447 с. - (Высшее образование.Бакалавриат). - В надзаг.: Удостоен премии Правительства Российской Федерации 2006 года в области образования. - Библиогр.: с. 437-441. - ISBN 978-5-16-005112-3.

3 Менеджмент туризма : учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский [и др.]. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 576 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 573-576 - ISBN 978-5-4365-0133-8.

## **5.2 Дополнительная литература**

1 Инновационный менеджмент : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Менеджмент» и специальностям экономики и управления / под ред. С. Д. Ильенковой.- 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 392 с. : ил. - Библиогр.: с. 387. - Терминолог. указ.: с. 388-389. - ISBN 978-5-238-02303-8.

2 Коробко, В. И. Экологический менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080507 «Менеджмент организации», 080504 «Государственное и муниципальное управление» / В. И. Коробко. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 303 с. - Библиогр.: с. 264. - Глоссарий: с. 265-284. - Прил.: с. 285-300. - ISBN 978-5-238-01825-6.

3 Кукушкина, В. В. Антикризисный менеджмент : монография / В. В. Кукушкина. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 328 с. - (Научная мысль.Менеджмент). - На обл. и тит. л.: Электронно-библиотечная система znanium.com. - Библиогр.: с. 314-325. - ISBN 978-5-16-004522-1.

4 Лапыгин, Ю. Н. Стратегический менеджмент : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 080200.62 «Менеджмент», 081100 «Государственное и муниципальное управление», 080400.62 «Управление персоналом» (квалификация (степень) – «бакалавр») / Ю. Н. Лапыгин.- 2-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 208 с. : ил. - (Высшее образование.Бакалавриат). - Прил.: с. 203. - Библиогр.: с. 204-205. - ISBN 978-5-16-006592-2. - ISBN 978-5-16-100118-9.

5 Современные проблемы менеджмента : монография / под общ.ред. С. Д. Резника. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 243 с. - (Научная мысль.Менеджмент). - На обл. и тит. л.: Электронно-библиотечная система znanium.com. - Библиогр. в конце гл. - ISBN 978-5-16-009239-3. - ISBN 978-5-16-100425-8.

## **5.3 Периодические издания**

- 1 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать» 2015-2016.
- 2 Методы менеджмента качества : журнал. - М. : Агентство «Роспечать» 2015-2016.
- 3 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М.: Агентство «Роспечать» 2015-2016.
- 4 Туризм: право и экономика : журнал. - Москва : Агентство «Роспечать» 2015-2016.

## **5.4 Интернет-ресурсы**

1. <http://ecsocman.edu.ru> - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Представлено информационное обеспечение образовательного сообщества России учебными и методическими материалами по образованию в области экономики, социологии и менеджмента.
2. <http://window.edu.ru> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам, представляющее собой библиотеку учебно-методических материалов для студентов, преподавателей и пр. в свободном доступе; каталог ссылок на образовательные порталы.
3. <http://tourlib.net/lib.htm/> - сайт «Все о туризме – туристическая библиотека» посвященная проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях, а также обсуждения проблем туристического образования

## **5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Операционная система Microsoft Windows;

2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access);

3. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2016]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ [\\fileserver1\!CONSULT\cons.exe](fileserver1\!CONSULT\cons.exe)

4. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2016]. – Режим доступа [\\fileserver1\GarantClient\garant.exe](fileserver1\GarantClient\garant.exe) в локальной сети ОГУ.

## **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- ученическая доска;
- комплектами ученической мебели;
- персональные компьютеры, подключенные к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ;
- экран для проектора на треноге;
- мультимедийный проектор.

### ***К рабочей программе прилагаются:***

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии».
- Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии».
- Методические указания по подготовке обучающихся к самостоятельной работе по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии».

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)

«Б.1.Б.15 Менеджмент в туристской индустрии»

Направление подготовки (специальность): 43.03.02 Туризм  
код и наименование

Направленность (профиль), специализация: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Год набора 2016

Форма обучения заочная

Дополнения и изменения к рабочей программе на 2018/2019 учебный год рассмотрены и утверждены на заседании кафедры управления персоналом, сервиса и туризма  
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2018 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма  
наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

подпись

расшифровка подписи

И.П. Бобрешова

**5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

**5.3 Периодические издания**

- 1 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать» 2017 -2018 гг.
- 2 Методы менеджмента качества : журнал. - М. : Агентство «Роспечать» 2017 -2018 гг.
- 3 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М.: Агентство «Роспечать» 2017 -2018 гг.
- 4 Туризм: право и экономика : журнал. - Москва : Агентство «Роспечать» 2017 -2018 гг.

**5.5 Программное обеспечение профессиональной базы данных и информационные справочные системы**

1. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2018]. – Режим доступа \fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2018]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \fileserver1\CONSULT\cons.exe

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

