

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра менеджмента

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

Очная

Год набора 2015

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра менеджмента

наименование кафедры

протокол № 06 от "06" 02 2016г.

Заведующий кафедрой

Кафедра менеджмента

наименование кафедры

И.Н. Корабейников

расшифровка подписи

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

Л.В. Кирхмеер

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

код, наименование

Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации 56181

© Кирхмеер Л.В., 2015

© ОГУ, 2015

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

Целью дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» является приобретение студентами базовых теоретических знаний в области управления организациями в сфере туризма, которые необходимы для профессиональной работы, позволяющих принимать эффективные управленческие решения.

Задачи:

- приобретение студентами знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;
- изучение основных функций менеджмента;
- изучение основных методов менеджмента, включая особенности менеджмента в сфере туризма;
- изучение студентами особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, её содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях;
- выработка у студентов умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи;
- находить методы решения, направленные на эффективное использование потенциала сотрудников туристских организаций;
- приобретение студентами практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок;
- развитие у студентов 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
Знать: - особенности работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - основные исторические подходы к определению понятия «менеджмент»; - особенности национальных моделей управления, деловой культуры и организационного поведения;	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
Уметь: - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - ориентироваться в вопросах принятия эффективных решений по различным аспектам деятельности туристической организации; Владеть: - методами эффективной работы в команде; - навыками формирования эффективных коммуникаций используя социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в туризме	
Знать: - особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов; - основы менеджмента и специфику его применения в сфере туризма. Уметь: - организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов, управлять процессами в туристической индустрии; - ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией менеджерских функций; - теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентоспособности в различных социально-культурных средах. Владеть: - навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов; - знаниями менеджмента в туристической индустрии в условиях будущей профессиональной деятельности.	ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
Знать: - особенности организации работы исполнителей; - теоретические особенности принятия решения в организации туристской деятельности. Уметь: - организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; - исследовать региональную и страновую специфику реализации функций управления в туристической индустрии; Владеть: - способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; - методологическими и методическими навыками систематического анализа деловой культуры в рамках туристической индустрии.	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	
	2 семестр	всего

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	69,25	69,25
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самостоятельное изучение разделов (Зарубежный опыт управления: Япония, США, Европа; школы управления: научная, административная, человеческих и поведенческих наук, количественная; этика деловых отношений, толерантный подход к различным культурам в сфере туристической индустрии); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к коллоквиумам; - подготовка к рубежному контролю.	110,75	110,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	экзамен

Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в менеджмент в туристской индустрии.	14	4	2		8
2	Внутренняя и внешняя среды организации сферы туризма.	12	2	2		8
3	Современные подходы к менеджменту в туристской индустрии	12	2	2		8
4	Планирование как функция менеджмента.	18	4	4		10
5	Организация как функция менеджмента.	18	4	4		10
6	Мотивация как функция менеджмента	12	2	2		8
7	Контроль как функция менеджмента	12	2	2		8
8	Информация и коммуникация в менеджменте	12	2	2		8
9	Управленческие решения	18	4	4		10
10	Лидерство и стиль управления	12	2	2		8
11	Власть и влияние	12	2	2		8
12	Управление самим собой и управление группой	12	2	2		8
13	Эффективность управления	16	2	4		10
	Итого:	180	34	34		112
	Всего:	180	34	34		112

4.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение в менеджмент в туристской индустрии.

Менеджмент и управление. Суть и содержание понятий: «предпринимательство», «бизнес», «менеджер». Организация как основная категория менеджмента. Цели, задачи и принципы менеджмента. Научные школы менеджмента.

Тема 2. Внутренняя и внешняя среды организации сферы туризма.

Внутренняя среда организации. Внешняя среда организации.

Тема 3. Современные подходы к менеджменту в туристской индустрии.

Типология подходов. Процессный подход. Системный подход. Ситуационный подход.

Тема 4. Планирование как функция менеджмента.

Сущность функции планирования. Перспективные и стратегические планы. Текущие планы. Процесс планирования.

Тема 5. Организация как функция менеджмента.

Понятие и принципы организации. Понятие организационной структуры управления. Характеристика основных видов организационных структур.

Тема 6. Мотивация как функция менеджмента.

Понятие мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации.

Тема 7. Контроль как функция менеджмента.

Понятие контроля и его виды. Процесс контроля. Рекомендации по проведению эффективного контроля.

Тема 8. Информация и коммуникация в менеджменте.

Информация и ее виды. Требования, предъявляемые к информации. Коммуникации в системе управления. Теории коммуникаций. Успехи и неудачи коммуникации. Способы проверки качества коммуникации.

Тема 9. Управленческие решения.

Сущность и виды управленческих решений. Свойства управленческих решений и требования, предъявляемые к ним. Подходы к принятию управленческих решений. Методы подготовки и оптимизации управленческих решений.

Тема 10. Лидерство и стиль управления.

Понятие лидерства. Характеристика стилей управления. Теория черт лидерства. Поведенческие теории. Ситуационные теории лидерства.

Тема 11. Власть и влияние.

Понятие власти, ее формы и разновидности. Влияние и его группы.

Тема 12. Управление самим собой и управление группой.

Управление самим собой. Управление группой.

Тема 13. Эффективность управления.

Понятие эффективности управления. Показатели интенсивности деятельности, эффективности и производительности. Принципы эффективного менеджмента. Концепция эффективности в менеджменте. Формула эффективного практического управления.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Введение в менеджмент в туристской индустрии.	2
2	2	Внутренняя и внешняя среды организации сферы туризма.	2
3	3	Современные подходы к менеджменту в туристской индустрии	2
4,5	4	Планирование как функция менеджмента.	4

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
6,7	5	Организация как функция менеджмента.	4
8	6	Мотивация как функция менеджмента	2
9	7	Контроль как функция менеджмента	2
10	8	Информация и коммуникация в менеджменте	2
11,12	9	Управленческие решения	4
13	10	Лидерство и стиль управления	2
14	11	Власть и влияние	2
15	12	Управление самим собой и управление группой	2
16,17	13	Эффективность управления	4
		Итого:	34

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-118-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/445652>- ЭБС Znanium издательства «Инфра-М»

2 Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование) (Обложка) ISBN 978-5-00091-141-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518080> - ЭБС Znanium издательства «Инфра-М»

5.2 Дополнительная литература

1 Менеджмент: Учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, по направлению "Менеджмент" / Под ред. Максимцов М.М., - 4-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 343 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-238-02247-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/876945> - ЭБС Znanium издательства «Инфра-М»

2 Международный туризм: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "География", "Менеджмент организации", "Экономика и управление на предприятии (по отраслям)" / Воскресенский В.Ю., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 463 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-238-01456-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872907> - ЭБС Znanium издательства «Инфра-М»

5.3 Периодические издания

Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2015.
Проблемы управления/ Control Sciences : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2015.

5.4 Интернет-ресурсы

1 <http://www.sci-innov.ru> - Федеральный портал по научной и инновационной деятельности. Отличительной особенностью Портала является ориентация на тематику, определяемую перечнем приоритетных направлений развития науки, технологий и техники и перечнем критических технологий РФ.

2 <http://delovoymir.biz/ru/articles/view/?did=10492> – портал Деловой мир, крупнейший ресурс, содержащий публикации по актуальным вопросам управления и бизнеса.

3 <http://www.aup.ru> - административно-управленческий портал, предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

4 <http://www.innovbusiness.ru> - портал информационной поддержки инноваций и бизнеса «Инновации и предпринимательство. Ресурс создан для информационной поддержки предпринимателей и фирм, занятых в сфере инновационного бизнеса. На портале размещена информация о грантах, патентоведении, венчурном бизнесе, технопарках, бизнес-инкубаторах и другие актуальные сервисы. На портале, также, размещена база данных по инновационным проектам, содержатся аналитические материалы, освещающие основные вопросы и проблемы, с которыми сталкиваются предприниматели, занимающиеся инновационной деятельностью.

5 <http://www.management.com.ua> - интернет-портал, который содержит обзоры и статьи, комментарии и рецензии, новости и интервью о качестве ведения бизнеса, управление финансами и персоналом, бизнес-образование и др.

6 <http://elibrary.ru> – eLIBRARY.RU - на платформе аккумулируются полные тексты и рефераты научных статей и публикаций. российская научная электронная библиотека, интегрированная с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ).

7 <http://www.consultant.ru> - официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.

8 <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.

9 <http://znanium.com> – электронно-библиотечная система. Коллекция электронных версий актуальных изданий образовательной и научной направленности.

10 <http://www.dis.ru/manag/index.html> - журнал «Менеджмент в России и за рубежом», представляет собой периодическое издание, полностью посвященное проблемам современного менеджмента.

11 <http://www.garant.ru> – информационно – правовой портал «Гарант». Представлены новости законодательства РФ, аналитические материалы, правовые консультации, инфографика и др.

12 <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.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1 Операционная система Microsoft Windows

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

3. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2017. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe>

4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2017. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.