

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

« 29 » 04 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Принятие управленческих решений в туризме

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-4 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

ПК-5 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-4.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.

ИПК-5.1 Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя

ИПК-5.3 Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг

2. Задачи освоения дисциплины

– дать комплексное представление о задачах, направлениях и методах принятия управленческих решений в туризме;

– сформировать теоретические знания и практические навыки разработки, принятия и реализации управленческих решений;

– привить навыки использования современных методов и форм разработки и принятия управленческих решений в современных социально-экономических условиях функционирования и развития предприятий туризма, в вопросах повышения их эффективности (экономической, организационной, социальной);

– сформировать базовые навыки практической работы по сбору необходимых материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации в части принятия управленческих решений в туризме.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор. Дисциплина входит в модуль Организационно-управленческий модуль.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Шестой семестр, курсовая работа

Шестой семестр, экзамен

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам:

– Теория статистики;

– Менеджмент в туризме;

– Прикладная математика и математические методы и модели в туристской деятельности.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з.е., 180 часов, из которых:

-лекции: 18 ч.

-практические занятия: 26 ч.

в том числе практическая подготовка: 26 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Роль, сущность и свойства управленческих решений в туризме.

Сущность и содержание управленческого решения. Понятие управленческого решения и его развитие. Решение как этап процесса менеджмента. Области управленческих решений. Управленческое решение в системе управления.

Обобщенная схема разработки управленческих решений. Проблемы и критерии их оценки.

Типология управленческих решений. Творческий характер управленческого решения. Классификация управленческих решений. Формы разработки и реализации управленческих решений. Информационная сущность УР. Информационная поддержка решений директора. Программное обеспечение РУР. Состав и области использования компьютерных технологий. Организационно-правовое, кадровое и финансовое обеспечение.

Тема 2. Методологические основы разработки управленческих решений в туризме.

Системный, целевой и процессный подходы к разработке управленческих решений. Элементы системного подхода. Требования системного подхода. Процедуры системного подхода. Сущность процессного подхода. Классификация процессов. Бизнес-процесс и организация его управления.

Целевая ориентация управленческих решений. Понятие технологии РУР. Состав технологий РУР: целевые технологии и регламентные технологии. Приоритет цели при РУР. Целевые технологии РУР: инициативно-целевая технология; программно-целевая технология; регламентная технология. Процессорные технологии РУР как инструментальные средства для реализации целевых технологий РУР. Управление по результатам. Управление путем постоянных проверок и указаний. Управление в исключительных случаях. Управление на базе «искусственного интеллекта». Управление на базе активизации деятельности персонала. Реализация процессорных технологий на туристических предприятиях.

Тема 3. Качество и эффективность управленческих решений в туризме.

Эффективность управленческих решений. Основные виды эффективности УР. Методы оценки экономической эффективности: косвенный метод сопоставления различных результатов; оценка по конечным результатам; оценка по непосредственным результатам деятельности.

Результативность управленческих решений. Проблемы измерения управленческих решений. Условия и факторы качества управленческих решений.

Тема 4. Анализ внешней и внутренней бизнес-среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческих решений в туризме.

Понятие неопределенности. Признаки неопределенности. Влияние характеристик информации на неопределенность при РУР. Влияние профессионализма на неопределенность при РУР. Типология рисков.

Анализ внутренней и внешней среды и их влияние на РУР. Внутреннее и внешнее кольцо элементов внешней среды. Особенности элементов ближнего окружения компании. Особенности элементов дальнего окружения компании. Прогноз состояния

среды и факторов влияния на разрабатываемые решения. Разработка альтернативных решений и учет влияния внешних факторов на их реализацию и последствия.

Оценка степени риска. Оценка последствий риска. Управление риском. Приемы выбора управленческих решений в условиях неопределенности и риска. Метод «дерева решений». Правила максимакса (максимаксное решение), максимина (максиминное решение) и минимакса (минимаксное решение).

Тема 5. Методы экспертной оценки.

Сущность методов экспертной оценки.

Метод простой ранжировки. Метод задания весовых коэффициентов. Метод последовательных сравнений. Метод парных сравнений.

Метод Дельфи. Сущность метода. Принципы применения метода. Использование метода. Трудности и недостатки применения метода.

Метод мозгового штурма. Стадии мозгового штурма. Состав участников мозгового штурма. Факторы, препятствующие мозговому штурму. Разновидности мозгового штурма: индивидуальный мозговой штурм, массовый мозговой штурм, письменный мозговой штурм, двойной мозговой штурм, обратный мозговой штурм.

Метод коллективного блокнота.

Метод синектики. Типы аналогий: прямые аналогии, субъективные (личные) аналогии, символические аналогии, фантастические аналогии. Последовательность проведения синектической процедуры.

Тема 6. Аналитические методы РУР.

Причинно-следственный анализ: определение и назначение. Основные элементы ПСА: симптом, причина, следствие. Установление причинно-следственной цепи. Алгоритм ПСА. Условия анализа причин и следствий. Функционально-стоимостной анализ. ФСА в деятельности субъекта управления. Виды функций, их взаимосвязь. Этапы проведения ФСА. Диаграмма FAST как разновидность ФСА.

Метод SWOT-анализа. Понятие SWOT- анализа. SWOT-анализ и синтез сигналов ответных реакций (решений) субъекта: выбор стратегии реагирования на возникновения проблемы, системный анализ и синтез реакций.

ABC- анализ и XYZ- анализ: сущность и порядок проведения.

Тема 7. Экономико-математические методы.

Экономико-математическое моделирование как метод РУР. Этапы процесса экономико -математического моделирования.

Метод сетевого планирования и управления. ССПУ (система сетевого планирования и управления) и ее особенности. Основные понятия и определения ССПУ. Методика расчета параметров сетевого графика. Определение сроков раннего начала и раннего окончания работ. Определение поздних сроков начала и окончания работ. Определение общих и частных резервов времени. Корректировка и оптимизация сетевых графиков. Корректировка сети по критерию «время». Корректировка сети по критерию «людские ресурсы».

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, решения заданий и задач, проведения опросов и тестов по лекционному материалу, деловых (ролевых) игр, выполнения домашних заданий, подготовки эссе по темам, а также фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Курсовая работа в шестом семестре защищается при комиссии. По результатам выставляется оценка.

Экзамен в шестом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из двух теоретических вопросов и одной практической задачи. Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронной среде обучения «iDO» - <https://lms.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

– Воронин А.В. Разработка управленческих решений: учебное пособие / А.В. Воронин. – Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2020. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/115082.html>

б) дополнительная литература:

– Учитель Ю.Г. Разработка управленческих решений: учебник / Ю.Г. Учитель, А.И. Терновой, К.И. Терновой. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/81839.html>

– Глебова О.В. Методы принятия управленческих решений: учебное пособие / О.В. Глебова. – Саратов: Вузовское образование, 2017. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/62071.html>

– Дроздова И.В. Разработка управленческих решений: практикум / И.В. Дроздова, А.В. Харитонович. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2017. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/74347.html>

в) ресурсы сети Интернет:

– открытые онлайн-курсы

– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);

– публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

– Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>

- Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ –
<http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
 – ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
 – ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
 – Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
 – ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
 – ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115 Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м²
Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121^А Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул)	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м²