

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

Менеджмент 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

Томск – 2025

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы

ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы

ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.

ИУК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

ИУК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)

ИУК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

ИУК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

2. Задачи освоения дисциплины

- Изучить основные понятия менеджмента туристской деятельности;
- Изучить функции, принципы и методы управления и их применение в туристской индустрии;
- Раскрыть и изучить особенности планирования деятельности предприятий туристской индустрии;
- Рассмотреть основы организации деятельности предприятий туристской индустрии;
- Изучить социально-психологические аспекты управления работой исполнителей и управления трудовыми коллективами;
- Определить роль мотивации труда на предприятиях туристской индустрии;
- Дать характеристику коммуникационным и контрольным процессам на предприятиях туристской индустрии;
- Сформировать навыки принятия управленческих решений по всем функциям менеджмента на предприятиях туристской индустрии;
- Сформировать навыки управления деятельностью предприятия туристской индустрии.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Дисциплина относится к обязательной части образовательной программы.

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

Третий семестр, экзамен

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются компетенции, сформированные в ходе освоения образовательных программ предшествующего уровня образования.

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: организация туристской деятельности.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 часов, из которых:

-лекции: 16 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. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности. Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями. Рыночная экономика и менеджмент. Менеджмент и предпринимательство. Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, механизм управления, процесс управления, уровень управления, звено и элемент управления. Роль менеджеров в организации. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров. Специфика менеджмента в сфере туризма.

Тема 2. История развития менеджмента. Эволюция менеджмента. Школа научного управления и ее современные модели. Административная (классическая) школа менеджмента. Школа человеческих отношений и ее развитие. Новые школы в управлении (управление с позиции организационного поведения, количественный подход в управлении). Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности. Опыт менеджмента в России и за рубежом.

Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента. Внутренняя среда организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди. Организационная культура фирмы: понятие, элементы, функции, виды. Имидж организации, имидж менеджера. Составляющие имиджа менеджера. Внешняя среда организации, её виды: факторы прямого и косвенного воздействия. Характеристики внешней среды туристской организации. Необходимость исследования внешней и внутренней среды туристской организации для построения модели управления турфирмой.

Тема 4. Туристская организация как объект управления. Понятие организации как группы лиц; как процесса; как состояния упорядоченности разрозненных элементов. Признаки организации. Особенности туризма как объекта управления. Понятие жизненного цикла организации. Стадии жизненного цикла туристской организации. Понятие и классификация методов менеджмента. Организационно - административные методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления. Функции и методы менеджмента в сфере туризма.

Тема 5. Планирование деятельности предприятий туристской индустрии. Сущность, виды, методы и принципы планирования. Формы организации планирования. Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям. Классификация целей туристского предприятия. Миссия, генеральная, общеорганизационные и специфические цели. Дерево целей.

Тема 6. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии. Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Требования к современному менеджеру. Источники власти. Формы власти и воздействия на подчиненных. Влияние и способы воздействия на подчиненных. Источники авторитета менеджера. Понятие лидерства. Власть и лидерство. Подходы к изучению лидерства. Традиционные концепции лидерства. Новые концепции лидерства. Природа конфликта. Типы конфликтов. Уровни конфликтов в организации. Модель конфликта. Причины конфликтов в сфере туризма. Развитие конфликта. Управление конфликтом. Методы разрешения конфликтов. Действия руководителя туристского предприятия при разрешении конфликтов. Природа и причины стрессов. Симптомы стресса. Модель стрессовой реакции.

Тема 7. Организация деятельности предприятий туристской индустрии. Понятие и принципы организации как функции менеджмента. Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления. Характеристика уровней управления. Управленческие полномочия. Ответственность. Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, выгоды, сопротивление со стороны руководителей и подчиненных. Централизация и децентрализация управленческих полномочий. Организационная структура управления туристского предприятия и ее типы: линейная, функциональная, линейно - функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная. Современные организационные структуры. Особенности организации деятельности предприятий туристской индустрии.

Тема 8. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии. Понятия «мотивация», «потребность». Значение мотивации в управлении туристским предприятием. Мотивационная структура. Мотивационный процесс. Содержательные теории мотивации: теория иерархии потребностей А.Маслоу, двухфакторная теория Ф.Герцберга, теория приобретенных потребностей Мак Клеелланда. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий В.Врума, теория справедливости или теория равенства С.Адамса, модель Портера-Лоулера. Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятием. Стимулирование и его виды.

Тема 9. Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии. Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Классификация коммуникаций. Виды коммуникации в сфере туризма. Способы коммуникации. Коммуникационные барьеры. Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в туризме. Паблик Рилейшнз на предприятиях туристской индустрии. Значение делового общения для туристского предприятия. Деловое совещание: задачи, подготовка и проведение, эффективность. Деловые переговоры: планирование, подготовка, проведение, учет психологии другой стороны, решение проблемы и завершение переговоров. Анализ переговоров. Условия их эффективности.

Тема 10. Контроль на предприятиях туристской индустрии. Понятие и виды контроля. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Системы контроля. Требования к системе контроля. Этапы организации контроля. Установление стандартов контроля. Сопоставление достигнутых результатов со стандартами. Принятие необходимых корректирующих мероприятий. Эффективность контроля

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, дискуссии по вопросам к теме, тестов по лекционному материалу, вопросов к экзамену, рефератов, и 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

Экзамен в третьем семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из трех частей. 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 электронном университете «Moodle» - <https://lms.tsu.ru/>

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

в) План семинарских / практических занятий по дисциплине.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

– Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие / Л.А. Шабашова. – Симферополь: Университет экономики и управления, 2018 – URL: <http://www.iprbookshop.ru/86406.html>

– Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н.М. Удалова, Е.А. Машинская – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021 – URL: <http://www.iprbookshop.ru/102274.html>

б) дополнительная литература:

– Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / Н.А. Зайцева - Москва: Академия, 2008.

– Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных – Санкт-Петербург: Питер, 2008

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
<p>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</p>	<p>634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м²</p>
<p>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)</p>	<p>634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м²</p>