



Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 29.09.2023 10:09:44
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1b5504

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:
Руководитель ООП

Е.Р. Хохлова

2023 г.


Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Менеджмент в туризме

Направление подготовки
05.03.02 География

Направленность (профиль)
Рекреационная география и туризм

Для студентов 3 курса
очной формы обучения

Составитель: к.ф.-м.н., доцент В.Е. Домбровская 

Тверь, 2023

I. АННОТАЦИЯ

1. Цель и задачи дисциплины

Целью дисциплины является ознакомление студентов с теорией и практикой менеджмента, форм управления предприятиями туристской индустрии; видов управленческих решений и методов их разработки; с основами управления туристским предприятием.

Основной задачей дисциплины является формирование у студентов умений и навыков в области менеджмента туристской индустрии и разработки управленческих решений.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Дисциплина входит в часть учебного плана, формируемую участниками образовательных отношений. Содержательно дисциплина «Маркетинг в туризме» опирается на знания и навыки, полученные студентами при изучении дисциплин «Экономика», «Экономика туризма». Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме» создает основы для изучения курсов «Реклама в туризме», «Технологии и организация гостиничных услуг».

3. Объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекционные занятия – 17 часов, практические занятия – 34 часа

самостоятельная работа: 57 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине (или модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2: Способен разрабатывать и продвигать туристские продукты на основе комплексных географических знаний и	2.2 Осуществляет проведение мероприятий по разработке и продвижению туристского продукта

современных технологий с учетом нормативно-правовых актов	
--	--

5. Форма промежуточной аттестации – зачет в 5 семестре

6. Язык преподавания – русский.

**II. Содержание дисциплины, структурированное
по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества
академических часов и видов
учебных занятий**

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоя тельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоя тельной работы (в том числе курсовая работа)
		всего	в т.ч. практич еская подгото вка	всего	в т.ч. практ ическ ая подго товка		
Тема 1. Туризм и сфера сервиса как объект управления.	3	1				5	
Тема 2. Система и структура управления туризмом и сферой сервиса.	9	1		4		6	
Тема 3. Функции и принципы менеджмента.	12	2		6		6	
Тема 4. Методы менеджмента.	12	2		4		6	
Тема 5. Стил ь руководства предприятием рынка услуг.	12	2		4		6	
Тема 6. Управленческие решения.	12	2		4		6	
Тема 7. Управление персоналом сферы услуг и туризма.	12	2		2		6	

Тема 8. Управление процессами труда.	12	2		2			5
Тема 9. Искусство общения.	12	2		4			5
Тема 10. Эффективность менеджмента в туризме.	12	1		4			6
ИТОГО	108	17		34			57

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем <i>(в строгом соответствии с разделом II РПД)</i>	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Туризм и сфера сервиса как объект управления.	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
Тема 2. Система и структура управления туризмом и сферой сервиса.	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
	Практическое занятие	Семинар
Тема 3. Функции и принципы менеджмента.	Лекция	Традиционная лекция (вводная; информативная)
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 4. Методы менеджмента..	Лекция	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм
Тема 5. Стиль руководства предприятием рынка услуг.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)

	Практическое занятие	Практическое занятие на формирование умений и навыков)
Тема 6. Управленческие решения.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 7. Управление персоналом сферы услуг и туризма.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Деловая игра
Тема 8. Управление процессами труда.	Лекция	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Дискуссионная технология. Семинар (групповая форма работы), мозговой штурм.
Тема 9. Искусство общения.	Лекция	Традиционная лекция (информативная)
	Практическое занятие	Деловая игра.
Тема 10. Эффективность менеджмента в туризме.	Лекция	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Решение задач. Индивидуальная форма работы

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции ПК-2: Способен разрабатывать и продвигать туристские продукты на основе комплексных географических знаний и современных технологий с учетом нормативно-правовых актов

Индикатор – 2.2. Осуществляет проведение мероприятий по разработке и продвижению туристского продукта

Задание (кейс-задача): Рассмотреть проект по продвижению туристского продукта (по выбору студента). Опираясь на схему SCRUM, укажите Заказчика проекта и Владельца продукта. Обозначьте команду и Скрам-мастера команды. Разделите ваш проект на спринты, напишите бэклог продукта,

бэклоги к спринтам, спрогнозируйте конечный результат. Оцените эффективность использования данной методологии для вашего проекта.

Критерии оценки:

«Отлично»

Аргументированно ответил на вопросы кейс-задачи.

«Хорошо»

Ответил на вопросы, предусмотренные кейс-задачей

«Удовлетворительно»

Ответил на большую часть вопросов кейс-задачи.

«Неудовлетворительно»

Не смог ответить или ответил на меньшую часть вопросов кейс-задачи

Примеры вопросов к зачету (устные ответы)

1. Эволюция управленческой мысли.
2. Система управления и ее структуры.
3. Сущность управленческой деятельности.
4. Объект и субъект управления.
5. Организация как система.
6. Закономерности управления.
7. Менеджмент как научная дисциплина.
8. Менеджмент как система управления.
9. Понятие и сущность менеджмента.
10. Функции менеджмента
11. Особенности управленческого труда. Роли руководителя.
12. Характерные черты и стадии менеджмента.
13. Менеджмент как наука и как искусство.
14. Методологические основы менеджмента.
15. Характерные черты и стадии управления.
16. Принципы управления.
17. Виды социальных систем.
18. Организация и ее характеристики.
19. Инфраструктура менеджмента.
20. Коммуникации в организации.
21. Коммуникационный процесс: этапы, элементы.
22. Виды коммуникаций.
23. Трудности в развитии коммуникаций.
24. Пути улучшения системы коммуникаций.
25. Межличностные коммуникации.
26. Организационные коммуникации.
27. Управленческие решения.
28. Классификация управленческих решений.
29. Подходы к принятию решений.

30. Рациональное решение проблем.
31. Факторы, влияющие на принятие решений.
32. Модель и моделирование.
33. Методы принятия управленческих решений.
34. Линейные и штабные полномочия.
35. Эффективная организация взаимодействия полномочий.
36. Организационная структура и ее элементы.
37. Классификация организационных структур.
38. Мотивационный процесс и его составляющие элементы.
39. Потребности и вознаграждения как элементы мотивационного процесса.
40. Содержательные теории мотивации.
41. Процессуальные теории мотивации.
42. Формирование трудовых ресурсов.
43. Развитие трудовых ресурсов в организации.
44. Руководство как разновидность власти.
45. Источники и формы власти.
46. Формы власти, имеющие личностную основу.
47. Формы власти, имеющие организационную основу.
48. Формы влияния в организации
49. Влияние путем убеждения.
50. Влияние путем участия.
51. Группы и их значимость.
52. Развитие неформальных организаций и их характеристики.
53. Управление неформальной организацией.
54. Лидерство и основные подходы к его изучению.
55. Личностный подход к лидерству.
56. Поведенческий подход к лидерству.
57. Ситуационные подходы к эффективному лидерству.
58. Классификация стилей менеджера.
59. Конфликты в организации.
60. Методы управления конфликтной ситуацией.

Требования к рейтинг-контролю

Согласно подходам балльно-рейтинговой системы установлены следующие аспекты:

Содержание учебной дисциплины в рамках одного семестра делится на два модуля (периода обучения). По окончании модуля (периода обучения) осуществляется рейтинговый контроль успеваемости знаний студентов.

Сроки проведения рейтингового контроля:

осенний семестр – I рейтинговый контроль успеваемости проводится на 9-10 учебной неделе по графику учебного процесса, II рейтинговый контроль

успеваемости - две последние недели фактического завершения семестра по графику учебного процесса.

Максимальное количество баллов, которое может быть получено в результате освоения дисциплины составляет 100 баллов.

	1 контрольная точка	2 контрольная точка
Темы	№1- №7	С №8 по №15
Текущая работа студента	35 баллов за работу на практических занятиях	35 баллов за работу на практических занятиях
Итоговый контрольный модуль	15 баллов	15 баллов
Всего	50 баллов	50 баллов

Более подробная информация содержится в Положении о рейтинговой системе ТвГУ:

[https://www.tversu.ru/sveden/files/Pologhenie_o_reytingovoy_sisteme_obucheniya\(1\).pdf](https://www.tversu.ru/sveden/files/Pologhenie_o_reytingovoy_sisteme_obucheniya(1).pdf)

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) основная литература:

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514812>

2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1324018>

3. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1555840>

б) дополнительная литература:

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517132>

2. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100363.html>

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

Google Chrome- бесплатно

Kaspersky Endpoint Security для Windows - антивирус (акт на передачу прав № 1842 от 30 ноября 2020 г.)

Microsoft Office 365 pro plus (акт на передачу прав № 1051 от 05.08.2020 г.)

Альта-ГТД- Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

СПС ГАРАНТ аэро - договор № 276/2020 от 01.08.2020

Заполнитель- Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

Такса - Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

Таможенные документы - Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

СПС КонсультантПлюс: версия Проф. – договор № 2020С9429 от 01.07.2020

Microsoft Windows 10 Enterprise (акт на передачу прав № 1051 от 05.08.2020 г.)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<http://library.tversu.ru> - сайт научной библиотеки ТвГУ;

<http://www.library.tver.ru> - сайт библиотеки им. Горького (г. Тверь);

<http://www.rsl.ru> - сайт Русской библиотеки (г. Москва);

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Примеры тестов:

1. Под организацией следует понимать:

А) Объединение людей для выполнения определенных работ;

Б) Сознательное объединение людей, которое действует на основании определенных процедур и правил и совместно реализует определенную программу или цели;

В) Группу людей, которые совместно реализуют определенные программы;

Г) Группу людей, которые объединяются на основе симпатии друг к другу для реализации личных целей;

Д) Объединение людей по интересам.

2. К внутренней среде относятся:

А) Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты;

Б) Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда;

В) Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура;

Г) Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль;

Д) Партнеры, персонал, социально-психологические условия.

3. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:

А) Достижимость, конкретность, ориентация во времени;

Б) Достижимость и ориентация во времени;

В) Ориентация во времени и конкретность;

Г) Достижимость;.

Д) Ориентация во времени.

4. Практика управления возникла:

А) В ходе бурной индустриализации промышленного производства;

Б) Одновременно с возникновением системного подхода к управлению;

В) Одновременно с объединением людей в организованные группы.

5. Какова важнейшая функция управления?

А) Создание благоприятных условий для дальнейшего развития и функционирования предприятия;

Б) Повышение производительности труда работников;

В) Постоянное внедрение достижений НТП в производство.

6. Что не является продуктом труда менеджера?

А) Товары и услуги

Б) Решение по выбору рынков сбыта

В) Подготовка бизнес плана

7. Менеджмент – это наука, изучающая:

А) Человеческий потенциал

Б) Взаимодействие работников внутри коллектива

В) Процессы управления материальными, сырьевыми, трудовыми и т.д. ресурсами фирмы

8. Что является объектом и субъектом менеджмента?

А) Объекты – управленческие решения, субъекты – менеджеры, подчиненные

Б) Объекты – производственная деятельность и взаимодействие с контрагентами, ресурсы всех видов, рынок, информация, субъект – менеджер

В) Объекты – деньги, трудовые ресурсы, рынок, субъект – рыночная экономика

9. Родоначальник науки управления:

А) О.Конт

Б) Ф. Тейлор

В) М.Вебер

10. Кто реализует функцию контроля?

А) Линейные руководители

Б) Все члены коллектива

В) Высшее руководство фирмы

11. Контроль должен быть:

А) Объективным и гласным;

Б) Гласным и действенным;

В) Объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным.

Г) Эффективным;

Д) Текущим.

12. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?

А) Со времен появления денег;

Б) Со времен возникновения организаций;

В) Со времен появления руководителя организации;

Г) Со времен зарождения организованного производства;

Д) Во время буржуазных революций в Европе.

13. К средствам мотивации труда не относятся:

А) Вознаграждения;

Б) Проведение производственных совещаний;

В) Повышение квалификации персонала;

Г) Обеспечение условий для самовыражения;

Д) Объявление благодарности.

14. Оперативные планы разрабатываются сроком на:

А) Полгода, месяц, декаду, неделю;

Б) По рабочим дням;

В) 3-5 лет;

Г) 1 год;

Д) 10 лет.

15. Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:

А) Создание, становление, развитие, возрождение;

Б) Рождение, зрелость;

В) Рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение;

Г) Рождение, зрелость, возрождение;

Д) Создание, развитие, зрелость, старение.

16. Подчеркните ошибочные представления о лидерстве:

А) Лидер – это предприниматель;

Б) Лидер – это человек, эффективно осуществляющий формальное и неформальное руководство;

В) Лидерство – это положение (статус) определенной личности в обществе;

Г) Лидер – человек, обладающий широкими познаниями в профильной области.

17. Наибольшее число современных вариаций произошло от

А) Либерального стиля руководства;

Б) Авторитарного стиля руководства;

В) Демократического стиля руководства;

Г) Диктаторского стиля руководства.

18. На восприятие в деловой коммуникации могут влиять:

А) Возраст;

Б) Внимательность;

В) Отношение к говорящему;

Г) Уровень образования;

Д) Накопленный опыт.

19. Каким методам управления, организациями принадлежит ведущая роль в современных условиях?

А) Экономическим;

Б) Социально-психологическим;

В) Организационно-распорядительным;

Г) Распорядительным;

Д) Социально-экономическим.

20. Подход, который требует принятия оптимального решения, которое зависит от соотношения взаимодействующих факторов - это:

А) Ситуационный подход;

Б) Системный подход;

В) Процессный подход;

Г) Поведенческий подход;

Д) Текущий подход.

Пример кейс-задач

1. Прочтите задание. Ответьте на вопросы.

Вы - начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную - молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем завершится этот инцидент?

2. Прочтите задание. Ответьте на вопросы.

Вы - опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили нескольких лучших сотрудников к поощрению. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Васильев, которого вы лично предупредили о необходимости явиться

на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы сталкиваетесь с Васильевым в коридоре. Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы себя вели в каждом из этих вариантов?

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №112 (170021, Тверская обл., г.Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2)</p>	<p>Мультимедийный комплект учебного класса (вариант №2) Проектор Casio XJ-M140, настенный проекц. экран Lumien 180*180. Ноутбук Dell N 4050. Сумка 15,6'', мышь</p>	<p>Google Chrome – бесплатный Microsoft Windows 10 Enterprise Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017; MS Office 365 pro plus Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 118 (170021 Тверская обл., Тверь, ул.</p>	<p>Лазерный принтер SAMSUNGML-2850D Доска интеракт. Hitachi Star Board в комплекте со стойкой Доска белая офисная магнит «Proff» Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW</p>	<p>Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian – бесплатный ArcGIS 10.4 for Desktop Google Chrome – бесплатный Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows MapInfo Professional 12.0 OpenOffice – бесплатный QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатный Win DjView 2.0.2 – бесплатный</p>

Прошина, д. 3, корп. 2)	Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW	MS Office 365 pro plus Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;
----------------------------	--	--

VIII. СВЕДЕНИЯ ОБ ОБНОВЛЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлён перечень рекомендуемой литературы.	Протокол № 8 от 24.05.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии