

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

30.06.2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.22 Менеджмент в туристской индустрии

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

43.03.02 Туризм

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Технологии и организация туроператорских и
турагентских услуг

Курс 2, 3

Семестр 4, 5, 6

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	<u>252 / 7</u>	часов/зачетных единиц
Лекции	<u>6</u>	часов
Лабораторные работы	<u>-</u>	часов
Практические занятия	<u>10</u>	часов
Иная контактная работа	<u>-</u>	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	<u>16</u>	часов
Контактная работа по экзамену	<u>6</u>	часов
Курсовой проект (работа)	<u>6</u>	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	<u>200</u>	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	<u>30</u>	часов
Экзамен	<u>6</u>	семестр
Зачет	<u>5</u>	семестр
БРК, ДЗ	<u>-</u>	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	СиТ	СОГЛАСОВАНО	В.В. Лежнин
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра сервиса и туризма

		(наименование кафедры)	
27.12.2021	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Коновалов Валерий Леонидович, директор ООО "Интурвест"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.07.2021 г.
Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия	<p>знания: 1. Знать методы, технологии и принципы командной работы в туристской сфере; 2. Определять методы работы с потребителем услуг в сфере туризма и гостеприимства; 3. Знать основные технологии продажи продукта в сфере туризма и реализацию его на рынок.</p> <p>умения: 1. уметь реализовывать услуги и продукцию в сфере туризма и гостеприимства потребителям путем использования коммуникативных технологий; 2. уметь находить общий язык в сложившихся конфликтных ситуациях в сфере туризма и гостеприимства; 3. уметь выстраивать систему грамотных взаимоотношений в сфере туризма и гостеприимства с потребителем услуг.</p> <p>навыки: 1. владеть методами принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях в сфере туризма и гостеприимства ; 2. предлагать способы и варианты решения проблемных ситуаций в сфере туризма и гостеприимства и уметь оценивать полученный результат; 3. владеть методами оценки эффективности и качества выполнения поставленных задач в сфере туризма и гостеприимства.</p>
2. ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	<p>знания: 1. знать основные принципы работы с потребителем в сфере туризма и гостеприимства; 2. знать основные цели и задачи управления подразделениями в сфере туризма и гостеприимства; 3. знать основные пути реализации продукции в сфере туризма</p> <p>умения: 1. уметь организовывать процесс работы в команде используя основные методы и технологии управленческой деятельности; 2. уметь определять задачи и цели управления структурными подразделениями на предприятии туризма; 3. уметь</p>

		<p>выявлять основные проблемы в работе предприятий сферы туризма и находить пути решения данных проблем.</p> <p>навыки: 1. владеть навыками управленческой работы и руководства в узких группах над проектами сферы туризма; 2. владеть методикой выявления положительных результатов в рамках проектной деятельности в сфере туризма и</p>
--	--	--

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Социология (УК-3); практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-2)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Туристско-рекреационное проектирование (ОПК-2); практиках: Производственная практика. Проектно-технологическая практика (УК-3)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, классическая лекция, лекция с элементами мозгового штурма

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Сущность и характерные черты менеджмента в сфере туризма и гостеприимства	72	УК-3
Лекция. Основные критерии мотивации. Правила делегирования. Первичные и вторичные потребности. Двухфакторная теория мотивации Герцберга	2	
Практическое занятие. Семинар. 1. Менеджмент в эпоху европейского Средневековья. 2. Школа научного управления. 3. Классическая, административная школа управления. 4. Школа человеческих отношений и поведенческих наук.	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Предоставить конспект по теме: Общие правила телефонного разговора в индустрии гостеприимства. Правила построения делового общения в ситуации «руководитель – подчиненный» в индустрии гостеприимства».	68	
Иная контактная работа:	0	

5 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Характеристика функций управления в сфере туризма	72	ОПК-2
Лекция. Основные правила переговорного процесса. Основные задачи делового общения в сфере туризма. Правила убеждения.	2	
Практическое занятие. Анализ ресурсов Интернет в деятельности сервисно-туристской организации: www.tours.ru , www.tio.agava.ru , www.megatis.ru . Сайты известных туристических компаний: анализ гостиницы, турфирмы и т.д. Анализ интернет энциклопедий в туризме	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Составить таблицу классификации управленческих решений. 2. Представить себя в роли менеджера и решить ситуации, в которых принятые решения могут не соответствовать понятиям «справедливость» и «этика» в моральных традициях общества, но будут вполне приемлемыми в сфере предпринимательской деятельности. Ответ обосновать.	66	
Иная контактная работа:	0	

6 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Специфика менеджмента в туристско-рекреационной деятельности	72	ОПК-2, УК-3
Лекция. Различные варианты управленческих решений. Эффективные решения. Типы решений. Требования к решениям. Методы принятия эффективного решения.	2	
Практическое занятие. Семинар. Теории мотивации А. Маслоу, Ф. Херцберга, Мак Клееланда. Процессуальные теории мотиваций: теория ожиданий В. Врума, теория справедливости Дж. Э. Эдамса, теория усиления позитивного поведения Б.Ф. Скиннера, модель Портера-Лоулера. Применение теорий мотиваций для стимулирования труда сотрудников.	2	
Практическое занятие. Семинар. Вклад в развитие школы научного управления, Ф. и Л. Гилбрет, Г. Гантта. Вклад в развитие школы научного управления Г. Эмерсона, Р. Робба, О. Шелдона. Вклад в развитие школы административного управления А. Файоля, Дж. Муни и А. Рейли.	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР, курсового проекта/работы	
1. Раскройте основные понятия объединений в сфере туризма, приведите классификационные признаки.	
2. В чем заключается социальная эффективность менеджмента в туристской сфере?	
3. Напишите эссе на тему: Основные научные школы в менеджменте	66
выполнение курсового проекта/работы	0
Иная контактная работа:	0
Подготовка к экзамену	30
Проведение экзамена	6

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине "Менеджмент в туристской индустрии", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к занятиям **семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии". Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии" включает выполнение курсовой работы в 6 семестре. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии". Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Менеджмент в туристской индустрии" является зачет в 5 семестре, дифференциальный зачет по курсовой работе в 6 семестре и экзамен в 6 семестре.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющихся в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Зайцева, Наталия Александровна. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : [учеб. для студентов вузов по специальности 230500 "Социально-культурный сервис и туризм"] / Н. А. Зайцева. Москва: АCADEMIA, 2003. - 223 с. ISBN 5-7695-1480-9. Экземпляры: всего 23.	23
2.	Жукова, Марина Александровна. Менеджмент в туристском бизнесе [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / М. А. Жукова. Изд. 2-е, стер. М.: КНОРУС, 2006. - 190 с. ISBN 5-85971-451-3. Экземпляры: всего 8.	8
3.	Туризм как вид деятельности [Текст] : учебник для вузов туристского профиля / [И. В. Зорин и др.]; Рос. междунар. акад. туризма ; Междунар. каф. ЮНЕСКО по культурному туризму в целях мира и развития. М.: Финансы и статистика, 2001. - 286 с. ISBN 5-279-02443-0. Экземпляры: всего 19.	19
4.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы менеджмента организации отрасли социально-культурного сервиса и туризма [Текст] : монография / А. Н. Полухина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2008. - 278 с. ISBN 978-5-8158-0613-9. Экземпляры: всего 24.	24
5.	Полухина, Анна Николаевна. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебное пособие / А. Н. Полухина; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2012. - 219 с. ISBN 978-5-8158-1012-9. Экземпляры: всего 38.	38 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_menedzhment_v_socialno_uchpos.pdf
6.	Полухина, Анна Николаевна. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [для студентов направлений "Туризм", "Сервис", "Гостиничное дело", преподавателей и специалистов] / А. Н. Полухина; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО " Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2013. - 227 с. ISBN 978-5-8158-1189-8. Экземпляры: всего 54.	54 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_gostinichnoe_delo_2013.pdf
7.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы развития предпринимательства в сфере туризма в регионах России [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. В. Талалаев; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 230 с. ISBN 978-5-8158-1352-6. Экземпляры: всего 11.	11
8.	Полухина, Анна Николаевна. Инновационная модель развития туризма в регионах Приволжского федерального округа [Текст] : (на примере экологического туризма) : монография / А. Н. Полухина, В. В. Лежнин; М-во	8 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_innovacion_model_2014.pdf

	образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 175 с. ISBN 978-5-8158-1390-8. Экземпляры: всего 8.	
9.	Полухина, Анна Николаевна. Оценка эффективности стратегических программ развития туризма [Текст] : (на примере Приволжского федерального округа) : монография / А. Н. Полухина, В. П. Рукомойникова; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 274 с. ISBN 978-5-8158-1574-2. Экземпляры: всего 11.	11 / https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf
10.	Оборин, Матвей Сергеевич. Туристско-рекреационная деятельность и гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело"] / М. С. Оборин, А. Н. Полухина; М-во образования и науки Рос. Федерации, [ФГБОУ ВО: "Поволж. гос. технол. ун-т", "Пермский ин-т (фил.) Рос. экон. ун-та им. Г. В. Плеханова"]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 327 с. ISBN 978-5-8158-1699-2. Экземпляры: всего 21.	21 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_turistsko_rekreacionnaia_deiatelnost_2016.pdf
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	430 (I)	Телевизор Samsung 21 K3 (1), Экран на штативе 180*180см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Тест по дисциплине: "Менеджмент в туристской индустрии"
Вариант № 0

1. Управление – это:

1. процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;

2. особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;

3. эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

2. Менеджмент – это:

1. процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;

2. особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;

3. эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

3. Кто является родоначальником классической школы менеджмента:

1. Ч. Бебидж;
2. М. Вебер;

3. Ф. Тейлор.

4. Первый учебник по управлению был написан английским предпринимателем М. Вебером в:

1. 1850;
2. 1790;

3. 1832;

5. Кто автор этих слов: «Управление – это искусство знать точно, что предстоит сделать и как это сделать самым дешевым и наилучшим способом»?

1. Ч. Бебидж;
2. М. Вебер;

3. Ф. Тейлор.

6. Какие бывают виды разделения труда менеджеров?

1. функциональное;

2. горизонтальное;

3. вертикальное;

-прямое.

7. Сколько существует иерархических уровней менеджмента?

1. 5;

2. 3;

3. 9.

8. Кто относится к среднему уровню менеджеров?

1. заместители;

2. руководители подразделений;

3. руководители групп.

9. Функции менеджмента бывают:

1. общие, индивидуальные;

2. групповые, специфические;

3. конкретные, расширенные;

4. правильного ответа нет.

10. По форме планирование бывает:

1. тактическое;

2. конкретное;

3. перспективное.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

4 семестр:

1. Особенности туризма как объекта управления.
2. Система управления туризмом.
3. Структура управления туризмом.
4. Туристические регионы.
5. Туристические организации.
6. Туристические предприятия.
7. Виды организационных структур организаций сервиса и туризма и их проектирование.
8. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента.

5 семестр:

9. Функция планирования и ее реализация в работе турфирмы - предприятия сервиса.
10. Организаторская функция и ее реализация в работе организаций сервиса и туризма.
11. Функция контроля и ее реализация в работе организации сервиса и туризма.
12. Принципы менеджмента и их использование в работе организации сервиса и туризма.
13. Методы менеджмента и их применение в управлении организаций сервиса и туризма.
14. Стиль управления организаций сервиса и туризма.

6 семестр:

15. Управленческая решетка ГРИД.
16. Личность, власть и авторитет руководителя.
17. Управленческое решение.
18. Методы принятия решений.
19. Условия эффективности УР.
20. Управление персоналом организации сервиса и туризма.
21. Отбор, подбор и прием на работу.
22. Трудовой договор и движение персонала.
23. Теория лидерства личностных черт.
24. Теория лидерства поведения менеджера.
25. Ситуационные теории лидерства