

## Аннотация дисциплины Б.1.1.22 Дисциплина. Менеджмент в туристской индустрии

Дисциплина "Менеджмент в туристской индустрии" изучается обучающимися по основной профессиональной образовательной программе "Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг" направления подготовки "43.03.02 Туризм".

Дисциплина изучается в 4, 5 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 180/7 часов/з.ед. Самостоятельная работа заключается в выполнении работ, указанных в разделе 4.

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль в форме технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической карты дисциплины, размещенной на электронном курсе, а также промежуточный контроль в форме зачет, курсовая работа, экзамен.

Целью изучения дисциплины является формирование следующих компетенций:

1. ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
2. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

В ходе изучения дисциплины последовательно рассматриваются темы:

1. Понятие менеджмента. Предмет и объект исследования. Характерные черты современного менеджмента Сущность современных подходов в менеджменте.
2. Основные типы организационных структур: линейная, функциональная, линейнофункциональная, матричная. Преимущества и недостатки каждого типа структур. Выбор наиболее подходящей структуры организации.
3. 3. Цикл менеджмента  
Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла: прогнозирование, планирование, руководство, организация, контроль. Роль менеджера в организации. Качества современного менеджера.
4. Функции и принципы планирования. Стратегическое и оперативное планирование. Отличительные черты бизнес-плана. Разделы бизнес-плана. Его основные задачи. SWOT-анализ. Построение дерева целей.
5. Основные критерии мотивации. Правила делегирования. Первичные и вторичные потребности. Двухфакторная теория мотивации Герцберга
6. Виды и правила контроля. Этапы контроля. Основные методы управления, их достоинства и недостатки. Схема организации контроля. Выбор оптимального метода управления. Специфика проведения контрольных мероприятий в туристской организации.
7. 7. Коммуникативность.  
Способы передачи информации. Роль коммуникации в менеджменте. Классификация информации в туризме.
8. Основные правила переговорного процесса. Основные задачи делового общения в сфере туризма. Правила убеждения.
9. Различные варианты управленческих решений. Эффективные решения. Типы решений. Требования к решениям. Методы принятия эффективного решения.
10. Виды конфликтов с туристами. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов. Методы снятия стресса. Пути разрешения конфликтов и предупреждения стрессовых ситуаций.
11. Формы построения взаимоотношений с сотрудниками. Анализ взаимоотношений с подчиненными. Стиль руководства в туристской индустрии.

12. Функции управления как вид деятельности. Функция планирования. Виды и формы планов.  
Бизнес-планирование. Организаторская функция. Горизонтальное разделение труда. Департаментализация.
13. Виды корпоративных объединений. Франчайзинговые объединения. Недостатки франчайзинга. Холдинговая компания. Функционирование корпоративных сетей на туристском рынке. Кадровая политика корпоративных объединений. Корпоративная культура. Преимущества и недостатки корпоративной деятельности. Сравнительная характеристика конкурентоспособности фирм.
14. Значение управления человеческими ресурсами в турфирмах. Характерные особенности услуг. Особенности человеческих ресурсов. Функции и задачи менеджера по персоналу. Характеристика профессионального состава кадровой службы. Управление комплектованием кадров. Задачи менеджера при комплектовании кадров. Минимизация ошибок при найме.
15. Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности. деятельность менеджера и его задачи. Профессиональные требования к менеджеру. Основные функции внутрифирменного управления. Цель и задачи экскурсионного менеджмента. Маркетинг как функция управления и исходный этап планирования. Особенности планирования экскурсионного менеджмента. Организационная структура экскурсионной фирмы. Разработка экскурсионных услуг.
16. Управление внешнеэкономической деятельностью турфирмы. Основные направления внешнеэкономической деятельности и ее регулирование. Международные торговые сделки. Элементы регулирования внешней торговли. Экономические и административные механизмы поддержки развития туризма
17. Система управления туризма. Субъект и объект туризма. Факторы влияющие на туризм. Социальная сфера как внешняя среда туризма. Воздействие политики на туризм и. Виды воздействия туризма на экологию. Влияние политики на развитие туризма. Технологии обеспечивающие развитие туризма.

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

В рамках указанных технологий применяются тактические образовательные технологии: case-study, деловая игра, классическая лекция, лекция с элементами мозгового штурма.