

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
д.юр.н., доц. Васильева Н.В.



21.06.2024г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.О.10. Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): Туристский и гостиничный бизнес
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	2	2
Семестр	22	22
Лекции (час)	36	16
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	18	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	162	200
Курсовая работа (час)		
Всего часов	216	216
Зачет (семестр)		
Экзамен (семестр)	22	22

Иркутск 2024

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02
Туризм .

Автор Т.Р. Новичкова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры мировой
экономики и экономической безопасности

Заведующий кафедрой О.А. Чепинога

1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины Менеджмент в туристской индустрии является получение студентами теоретических и методологических знаний, формирование основных умений и навыков, с помощью которых возможно осуществление работы по эффективному управлению в организациях туризма

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	З. Знать основные функции управления У. Уметь применять основные функции управления туристской деятельностью Н. Владеть навыками управления туристской деятельностью

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Информационные технологии", "Основы индустрии гостеприимства", "Туристские ресурсы Байкальского региона", "Организация туристской деятельности"

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зач. ед., 216 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	36	16
Практические (сем, лаб.) занятия	18	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	162	200
Всего часов	216	216

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

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Особенности туризма, как объекта управления	22	2	0	21		Творческое задание
2	Система и структура управления туризмом	22	2	0	21		Презентация
3	Функции и принципы менеджмента в туризме	22	2	0	21		Тест
4	Методы менеджмента	22	2	0	20		Деловая игра 1
5	Стили руководства туристской фирмы	22		0	20		Деловая игра 2
6	Личность, власть, авторитет менеджера в туристской компании	22	1	0	20		Круглый стол
7	Менеджер в туристской индустрии. личные качества, и навыки, необходимые в работе.	22	2	0	20		Тестирование
8	Виды коммуникаций в организациях туризма	22	2	0	18		Кейс-стади
9	Управление конфликтами и стрессами	22	1	0	20		Деловая игра 3
10	Эффективность менеджмента в туризме	22	2	0	19		Рефераты
	ИТОГО		16		200		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Особенности туризма, как объекта управления	22	4	1	16		Творческое задание
2	Система и структура управления туризмом	22	4	1	16		Презентация
3	Функции и принципы менеджмента в туризме	22	6	2	16		Тест
4	Методы менеджмента	22	2	2	16		Деловая игра 1
5	Стили руководства туристской фирмы	22	4	2	16		Деловая игра 2
6	Личность, власть, авторитет менеджера в туристской компании	22	2	2	16		Круглый стол
7	Менеджер в туристской индустрии. личные качества, и навыки, необходимые в работе.	22	4	2	16		Тестирование

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
8	Виды коммуникаций в организациях туризма	22	4	2	16		Кейс-стади
9	Управление конфликтами и стрессами	22	4	2	16		Деловая игра 3
10	Эффективность менеджмента в туризме	22	2	2	18		Рефераты
	ИТОГО		36	18	162		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Особенности туризма, как объекта управления	Основные понятия и управленческие категории туризма. Туристское предложение и его составляющие. Туристские регионы широкой и узкой специализации. Особенности туризма как объекта управления: специфика туристского продукта, специфика туристского спроса, разнообразие потребителей туристских услуг.
2	Система и структура управления туризмом	Составляющие системы управления туризмом, объекты и субъекты управления. Факторы, влияющие на систему управления. Туристские регионы и организации. Понятие структуры управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в туристской организации. Типы организационных структур.
3	Функции и принципы менеджмента в туризме	Сущность и взаимосвязь функций менеджмента. Характеристика основных функций менеджмента и их специфика в туристской сфере. Общие и частные принципы управления в туристской деятельности
4	Методы менеджмента	Понятие и классификация методов менеджмента. Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления.
5	Стили руководства туристской фирмы	Понятие и характеристика стилей руководства и их специфика в туристских организациях. Элементы управления (поведенческие факторы) в туристской компании.
6	Личность, власть, авторитет менеджера в туристской компании	Требования к менеджеру туристской компании. Власть и личное влияние. Формы власти. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Авторитет менеджера.
7	Менеджер в туристской индустрии. личные качества, и навыки, необходимые в работе.	Личные качества менеджера, необходимые в работе и при обслуживании клиентов. Специфика общения с клиентом. Навыки, необходимые в работе менеджера по туризму. Самоменеджмент.
8	Коммуникации в организациях	Понятие и виды коммуникаций. Функционирование коммуникаций в туристской организациях.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	туризма	
9	Управление конфликтами и стрессами.	Природа конфликта. Модель конфликта. Типы конфликтов. Причины и источники возникновения конфликтов. Методы и способы разрешения конфликтов. Природа и причины стресса.
10	Эффективность менеджмента в туризме	Понятие эффективности менеджмента в туризме. Характеристика расходов посетителей в стране временного пребывания. Составляющие расходов. Измерение экономической эффективности туризма. Определение издержек, связанных с туризмом. Социальная эффективность менеджмента туризма.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Особенности туризма, как объекта управления. Выездное занятие на предприятии индустрии туризма и гостеприимства. Проведение занятия в форме творческого задания
2	Система и структура управления туризмом. Проведение занятия в форме предоставления презентаций
3	Функции и принципы менеджмента в туризме. Проведение занятия в форме тестирования
4	Методы менеджмента. Проведение занятия в форме деловой игры
5	Стили руководства туристской фирмы. Выездное занятие на предприятии индустрии туризма и гостеприимства. Проведение занятия в форме деловой игры
6	Личность, власть, авторитет менеджера в туристской компании. Проведение занятия в форме круглого стола
7	Менеджер в туристской индустрии. личные качества, и навыки, необходимые в работе. Проведение занятия в форме тестирования на выявление личных качеств менеджера
8	Коммуникации в организациях туризма. Проведение занятия в форме кейс-стади
9	Управление конфликтами и стрессами. Выездное занятие на предприятии индустрии туризма и гостеприимства. Проведение занятия в форме деловой игры
10	Эффективность менеджмента в туризме. Проведение занятия в форме предоставления рефератов

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Особенности туризма, как объекта управления	ОПК-2	З.Знать основные функции управления У.Уметь применять основные функции управления туристской деятельностью Н.Владеть навыками управления туристской деятельностью	Творческое задание	умение анализировать критерии выбора - до 4 баллов, точность выбора - до 3 баллов, полнота анализа - до 3 баллов (10)
2	2. Система и структура управления туризмом	ОПК-2	З.Знать основные функции управления У.Уметь применять основные функции управления туристской деятельностью Н.Владеть навыками управления туристской деятельностью	Презентация	Актуальность - до 2 баллов, полнота ответа - до 4 баллов, наличие выводов - до 3 баллов, ответы на вопросы - 1 балл (10)
3	3. Функции и принципы менеджмента в туризме	ОПК-2	З.Знать основные функции управления	Тест	За каждый правильный ответ 1 балл (10)
4	4. Методы менеджмента	ОПК-2	У.Уметь применять основные функции управления туристской деятельностью	Деловая игра 1	актуальность - до 3 баллов, умение отстаивать свою позицию - до 4 баллов, умение аргументировать свое видение проблемы - до 3 баллов (10)
5	5. Стили руководства туристской фирмы	ОПК-2	Н.Владеть навыками управления туристской деятельностью	Деловая игра 2	актуальность - до 3 баллов, умение отстаивать свою позицию - до 4 баллов, умение аргументировать свое видение проблемы - до 3 баллов (10)
6	6. Личность, власть, авторитет менеджера в туристской компании	ОПК-2	З.Знать основные функции управления Н.Владеть навыками управления туристской деятельностью	Круглый стол	полнота и объективность изложения материала – от 1 до 5 баллов, актуальность и новизна – 2 балла, обобщение

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					информации и формулировка выводов – от 1 до 3 баллов (10)
7	7. Менеджер в туристской индустрии. личные качества, и навыки, необходимые в работе.	ОПК-2	З.Знать основные функции управления	Тестирование	своевременность выполнения - до 2 баллов, точность формулировки - до 3 баллов, анализ собственной личности - до 4 баллов, корректность выполнения - 1 балл (10)
8	8. Виды коммуникаций в организациях туризма	ОПК-2	У.Уметь применять основные функции управления туристской деятельностью Н.Владеть навыками управления туристской деятельностью	Кейс-стади	полнота ответа - до 4 баллов, умение анализировать ситуацию - до 4 баллов, наличие выводов - до 2 баллов (10)
9	9. Управление конфликтами и стрессами	ОПК-2	У.Уметь применять основные функции управления туристской деятельностью	Деловая игра 3	актуальность - до 3 баллов, умение отстаивать свою позицию - до 4 баллов, умение аргументировать свое видение проблемы - до 3 баллов (10)
10	10. Эффективность менеджмента в туризме	ОПК-2	З.Знать основные функции управления У.Уметь применять основные функции управления туристской деятельностью Н.Владеть навыками управления туристской деятельностью	Рефераты	полнота ответа - до 3 баллов, актуальность - до 2 баллов, наличие примеров - до 3 баллов, наличие выводов - до 2 баллов (10)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 22.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: за каждый правильный ответ 2 балла.

Компетенция: ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

Знание: Знать основные функции управления

1. Виды коммуникаций в туристской организации
2. Горизонтальное и вертикальное разделение
3. Личность, власть и авторитет менеджера
4. Организационно-административные методы управления
5. Основные понятия и управленческие категории туризма
6. Особенности туризма как объекта управления
7. Понятия и классификация принципов менеджмента
8. Понятия структуры управления
9. Понятия эффективности менеджмента в туризме
10. Принципы управления организацией
11. Самоуправление
12. Система управления туризмом
13. Социально-психологические методы управления
14. Типы организационных структур
15. Требования к менеджеру
16. Характеристика основных функций менеджмента
17. Характеристика расходов посетителей в стране пребывания
18. Характеристика стилей управления
19. Экономические методы управления

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: полнота ответа - до 10 баллов, актуальность информации - до 10 баллов, грамотность и корректность - до 5 баллов, наличие выводов и примеров - до 5 баллов.

Компетенция: ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

Умение: Уметь применять основные функции управления туристской деятельностью

Задача № 1. личное влияние на подчиненных

Задача № 2. разработка критериев оценки туристского региона

Задача № 3. разработка системы мотивации персонала туристского предприятия

Задача № 4. анализ экономической эффективности системы управления туризмом

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: полнота ответа - до 10 баллов, актуальность информации - до 10 баллов, грамотность и корректность - до 5 баллов, наличие выводов и примеров - до 5 баллов.

Компетенция: ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

Навык: Владеть навыками управления туристской деятельностью

Задание № 1. организация контроля в туристской компании

- Задание № 2. организация работы в туристской компании
Задание № 3. планирование работы туристской компании
Задание № 4. принятие управленческих решений

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)	Направление - 43.03.02 Туризм Профиль - Туристский и гостиничный бизнес Кафедра мировой экономики и экономической безопасности Дисциплина - Менеджмент в туризме и гостеприимстве
---	---

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. разработка критериев оценки туристского региона (30 баллов).
3. организация контроля в туристской компании (30 баллов).

Составитель _____ Т.Р. Новичкова

Заведующий кафедрой _____ О.А. Чепинога

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Чудновский А. Д. Алексей Данилович, Белозерова Ю. М. Юлия Михайловна Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства. учебное пособие для вузов. рек. Ассоциацией вузов туристского образования/ А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова.- М.: ИНФРА-М, 2012.-334 с.
2. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме. учеб. пособие для сред. проф. образования. допущено М-вом образования и науки РФ. 3-е изд., доп./ Н. А. Зайцева.- М.: ИНФРА-М, 2017.-365 с.
3. Бикташева Д. Л., Гиевая Л. П., Жданова Т. С. Менеджмент в туризме. учеб. пособие для сред. проф. образования. допущено М-вом образования и науки РФ/ Д. Л. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова.- М.: ИНФРА-М, 2013.-272 с.
4. Удалова И.Б., Машинская Е.А., Удалова Н.М. Менеджмент в туристской индустрии. учебное пособие. Электронный ресурс/ И.Б. Удалова.- Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.-256 с.
5. [Кучеренко И.М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И.М. Кучеренко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — 978-5-93926-304-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>](http://www.iprbookshop.ru/72410.html)
6. [Новиков В.С. Менеджмент в туризме \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / В.С. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Книгодел, МАТГР, 2006. — 166 с. — 5-9659-0016-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3780.html>](http://www.iprbookshop.ru/3780.html)

7. [Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для бакалавров / И.Б. Удалова, Н.М. Удалова, Е.А. Машинская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 256 с. — 978-5-394-02243-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75214.html>](http://www.iprbookshop.ru/75214.html)

б) дополнительная литература:

1. Грозова О. С., Сбоева И. А. Менеджмент организации. учебно-методическое пособие. производственная практика/ О.С. Грозова.- Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016.-52 с.

2. [Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 252 с. — 978-5-394-02707-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>](http://www.iprbookshop.ru/49845.html)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

– Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет

– Сайт для создания презентаций, адрес доступа: <http://prezi.com>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области менеджмента и организационных основ туристской деятельности.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- выполнение курсовых работ в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ в часы, предусмотренные учебным планом) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

• самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;

- написание рефератов, докладов;

- подготовка к семинарам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:
– MS Office,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

- В учебном процессе используется следующее оборудование:
- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
 - Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
 - Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий