

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 14:07:23
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент в туризме

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) Туристическая деятельность

Форма обучения очная

Год начала обучения 2022

Реализуется в **5** семестре

Разработано

Доцент кафедры ТиГД,
кандидат экономических наук
Салпагарова С.Б.

Пятигорск 2022 г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Менеджмент в туризме» является:

- овладение системой знаний по управлению организацией, а также основными приемами работы менеджера.

Задачами освоения дисциплины «Менеджмент в туризме» являются:

- получение знаний в области используемых в менеджменте методических подходов, научного инструментария, методов принятия оптимальных решений и функций управления;

- иметь системное представление об управлении организацией, характере и содержании работы менеджера, технологии основных управленческих работ, стилях руководства и методах управления коллективом, обеспечении процесса производства, классификации организационных структур;

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в туризме» относится к обязательной части. Ее освоение проходит в 5 семестре.

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

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ИД-1 ОПК-2 Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности ИД-2 ОПК-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности ИД-3 ОПК-2 Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы	Организовывает деятельность предприятия в сфере туризма и гостеприимства, в том числе процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности
ПК-2 Способен осуществлять процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности	ИД-1 ПК-2 Осуществляет подбор персонала и руководство трудовым коллективом туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ИД-2 ПК-2 Принимает эффективные управленческие решения в процессе туристской деятельности	Организовывает деятельность предприятия в сфере туризма и гостеприимства, в том числе процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности

4. Объем дисциплины (модуля) и формы контроля *

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Объем занятий:	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	4	108	
Из них аудиторных:		54	
Лекций		27	
Лабораторных работ		-	
Практических занятий		27	
Самостоятельной работы		13,5	
Формы контроля:		40,5	
Экзамен		5 семестр	

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
5 семестр							
1	Отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России. Система и структура управления туризмом.	ОПК-2, ПК-2 (ИД-1, ИД-2)	3	3	-	-	1,5
2	Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии. Функции и принципы менеджмента в туризме.		3	3	-	-	1,5
3	Методы менеджмента в туристской фирме. Стили		3	3	-	-	1,5
			3	3	-	-	1,5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5	Профессиональная характеристика менеджера в туризме. Власть и авторитет менеджера.		3	3	-	-	1,5
6	Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.		3	3	-	-	1,5
7	Создание системы мотивации труда. Сущность стимулирования и классификация стимулов.		3	3	-	-	1,5
8	Управление конфликтами на предприятии сферы туризма. Принятие решений в менеджменте.		3	3	-	-	1,5
9	Возможности использования системы TQM в сфере услуг. Особенности применения TQM в индустрии гостеприимства.		3	3	-	-	1,5
Итого за 5 семестр			27	27	-	-	13,5
Итого			27	27	-	-	13,5

5.2 Наименование и содержание лекций

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
1.	Тема 1. Отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России Формирование и развитие теории управления. Основы современной системы управления. Системный, процессный и ситуационный подходы в менеджменте.	3	-
2.	Тема 2. Структура управления туризмом Современное состояние мирового туристского рынка	3	-

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: 2. Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	и факторы его развития. Туристский рынок России: проблемы и перспективы. Индустрия туризма как отрасль национальной экономики. Организация управления туристским комплексом России.		
3.	Тема 3. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии. Понятие и виды организационных структур управления. Модели процесса принятия решений. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.	3	-
4.	Тема 4. Функции и принципы менеджмента в туризме Понятие и основные элементы процесса управления. Принципы менеджмента. Планирование деятельности организаций туристской индустрии. Мотивация как функция управления. Контроль и координация деятельности организаций туристской индустрии.	3	-
5.	Тема 5. Методы менеджмента в туристской фирме. Административные методы управления. Экономические методы управления. Социально – психологические методы управления.	3	-
6.	Тема 6. Стил ь руководства туристской фирмы. Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка ГРИД. Характеристика действий менеджера в системе ГРИД.	3	-
7.	Тема 7. Эффективность менеджмента в туризме. Понятие эффективности менеджмента в туризме. Экономическая эффективность менеджмента в туризме. Социальная эффективность менеджмента в туризме.	3	-
8.	Тема 8. Профессиональная характеристика менеджера в туризме. Требования к менеджеру. Личность менеджера.	3	-
9.	Тема 9. Власть и авторитет менеджера. Характер управленческого труда. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении.	3	-
Итого за 5 семестр		27	-
Итого		27	-

5.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

5.4 Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
5 семестр			
1	Тема 1. Отечественный и зарубежный опыт менеджмента, возможность его использования в России Формирование и развитие теории управления. Сущность современной системы управления.	1,5	-

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	Системный, процессный и ситуационный подходы в менеджменте. Особенности управления в туристской и гостиничной индустрии.		
2	Практическое занятие 2. Система и структура управления туризмом Современное состояние мирового туристского рынка и факторы его развития. Туристский рынок России: проблемы и перспективы. Индустрия туризма как отрасль национальной экономики. Организация управления туристским комплексом России.	1,5	-
3	Практическое занятие 3. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии. Понятие и виды организационных структур управления. Модели процесса принятия решений. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.	1,5	-
4	Практическое занятие 4. Функции и принципы менеджмента в туризме Понятие и основные элементы процесса управления. Принципы менеджмента. Планирование деятельности организаций туристской индустрии. Мотивация как функция управления. Контроль и координация деятельности организаций туристской индустрии.	1,5	-
5	Практическое занятие 5. Методы менеджмента в туристской фирме. Административные методы управления. Экономические методы управления. Социально – психологические методы управления.	1,5	-
6	Практическое занятие 6. Стиль руководства туристской фирмы. Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка ГРИД. Характеристика действий менеджера в системе ГРИД.	1,5	-
7	Практическое занятие 7. Эффективность менеджмента в туризме. Понятие эффективности менеджмента в туризме. Экономическая эффективность менеджмента в туризме. Социальная эффективность менеджмента в туризме.	1,5	-
8	Практическое занятие 8. Профессиональная характеристика менеджера в туризме. Требования к менеджеру. Личность менеджера.	1,5	-
9	Практическое занятие 9. Власть и авторитет менеджера. Характер управленческого труда.	1,5	-
Итого за 5 семестр		27	-
Итого		27	-

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
5 семестр					
ОПК-2 ПК (ИД-1, ИД-2)	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-9	Собеседование	9,25	0,75	10
	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-9	Собеседование	2,9	0,6	3,5
Итого за 5 семестр			12,15	1,35	13,5
Итого			12,15	1,35	13,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Менеджмент в туризме» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

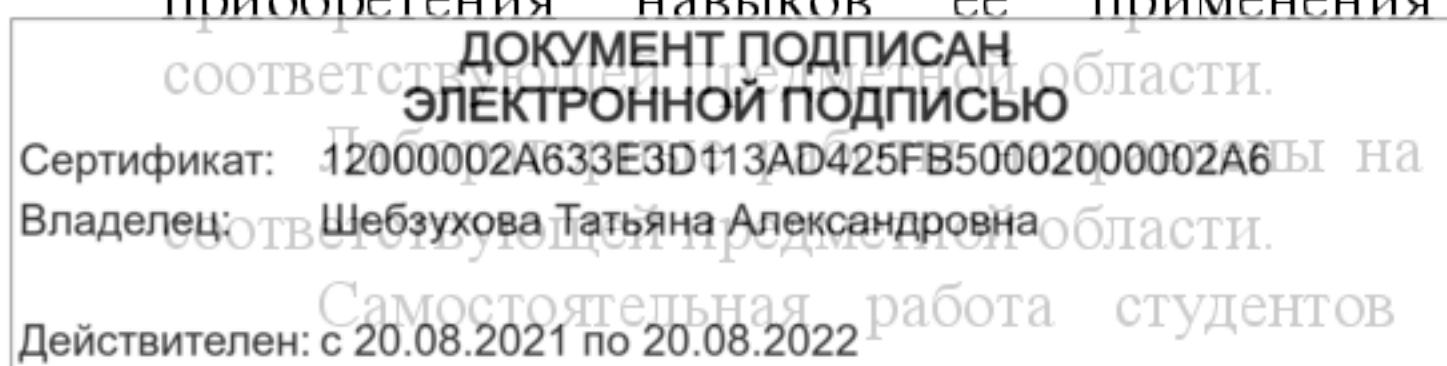
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически заверченный раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в



на приобретение опыта практической работы в
направлена на самостоятельное изучение

дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Менеджмент туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Менеджмент": для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Д. Чудновский [и др.]. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2016.

2. Теория менеджмента: учебник для бакалавров / [Л. С. Леонтьева, В. И. Кузнецов, М. Н. Конотопов и др.]; под ред. Л. С. Леонтьевой; Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики МЭСИ. – М.: Юрайт, 2016. – 287 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.-метод. пособие / авт.-сост.: О. А. Кудряшов, А. И. Калинин ; Сев. – Кав. федер. ун-т. – Ставрополь: СКФУ, 2014. – 58 с.

2. Коноваленко, В. А. Психология менеджмента. Теория и практика : учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин; Российский экономический ун-т им. Г. В. Плеханова. – М. : Юрайт, 2015. – 368 с.

3. Бондаренко, В. В. Менеджмент организации. Введение в специальность: учеб. пособие для вузов / В. В. Бондаренко, В. А. Юдина, О. Ф. Алехина. – Москва : КноРус, 2016.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Менеджмент в туризме» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Менеджмент в туризме» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм

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

1. <http://www.biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. <http://www.iprbookshop.ru> ЭБС «IPRbooks»;

3. <http://www.consultant.ru> Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс);

4. <http://catalog.ncstu.ru/> ЗАО « Анти Плагиат»

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые

при изучении дисциплины	
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат: 12000002A633E3D143AD425FB50002000002A6	http://www.consultant.ru/
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	Программное обеспечение:

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: 2013-02(3000). Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013. Окончание бесплатной поддержки – 2023-01 ИЛИ Операционная система: Microsoft Windows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-эа/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.
2	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). MicrosoftOfficeStandard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04.2018; Дополнительная дата окончания поддержки 11.04.2023г.

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория с мультимедийным оборудованием Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели
Практические занятия	Учебная аудитория с мультимедийным оборудованием Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели
Самостоятельная работа	Компьютерный класс с интерактивным мультимедиа оборудованием, учебная аудитория Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в

отдельных документах.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022