

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

**ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ
МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Код, направление подготовки:
43.03.02 Туризм

Профиль: Технология и организация экскурсионных услуг	Форма контроля на курсе экзамен 3
---	--------------------------------------

Квалификация:
бакалавр

Форма обучения:
заочная

Общая трудоемкость (час / з.ед.):
144/4

Программу составил (а):

Копытский В.И, старший преподаватель, канд. экон. наук

Программа подготовлена на основании учебного плана в составе ОПОП

43.03.02 Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг

утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от «27» мая 2019 г., протокол № 8.

Программа принята:

на заседании кафедры историко-культурного наследия и туризма

Протокол от «16» апреля 2019 г. № 7

Зав. кафедрой: Труевцева О.Н., профессор, д-р ист. наук

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины заключается в получении знаний о теоретических и практических основах менеджмента туристской фирмы и менеджмента основных видов туризма, и умении применять эти знания и навыки в профессиональной деятельности.

Задачи:

- изучение особенностей менеджмента туристского бизнеса;
- формирование представления о менеджменте туристской фирмы;
- рассмотреть особенности развития менеджмента в России;
- изучение методов и принципов менеджмента.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Экономика туризма

Корпоративная культура и управление персоналом

2.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Документооборот в туризме

Производственная практика. Исследовательская

3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМСЯ

Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ИУК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	Знает: основные классификации туристских услуг и их характеристики, организационно-функциональные основы управления туристскими фирмами, формы и методы стратегического менеджмента в туризме; особенности менеджмента регионального туризма; технологию принятия решений в управлении турфирмой; особенности менеджмента отдельных видов деятельности в сфере туризма; структуру обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом природных и социальных факторов с учетом квалификационных требований к основным должностям работников туристской индустрии; основные классификации услуг в туристской индустрии и их характеристики; организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов. Умеет: пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими
ИУК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает / взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категории групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)	
ИУК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
ИУК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом и презентации результатов работы команд	

ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	организацию менеджмента в сфере туризма; обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых туристских услуг предприятиями туристской
ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	индустрии; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом природных и
ИОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	социальных факторов. Владеет: туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом с учетом принятия решений в управлении турфирмой; оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии с целью совершенствования форм и методов управления турфирмой.

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Профиль	Курс	Всего часов	Количество часов по видам учебной работы				
			Лек.	Практ.	КСР	Сам. работа	Экзамен
Технология и организация экскурсионных услуг	3	144	6	6	2	121	9
Итого			6	6	2	121	9

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Раздел / Тема	Содержание	Количество часов		
			Лек ц.	Прак т.	Сам. работа
Курс 3					
1.	Развитие системы управления и ее особенности в туристской индустрии	Формирование и развитие теории управления. Основы современной системы управления. Системный, процессный и ситуационный подходы в менеджменте. Особенности управления в туристской и гостиничной индустрии. Деловое администрирование в туризме. Стратегические аспекты деятельности турфирмы.	1		11
2.	Туристский	Современное состояние мирового		1	11

	комплекс как объект управления	туристского рынка и факторы его развития. Туристский рынок России: проблемы и перспективы. Индустрия туризма как отрасль национальной экономики. Организация управления туристским комплексом России. Функции организационных структур регионального туризма. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента. Особенности регионального туризма как объекта управления. Понятие туристского региона. Организационные структуры регионального туризма. Международные туристские организации. Организация управления туристским комплексом за рубежом			
3.	Развитие и использование туристского потенциала России	Туристские ресурсы и их классификация. Оценка туристского потенциала России в качестве туристского ресурса. Факторы, препятствующие превращению туристского потенциала России в туристские ресурсы. Создание региональных туристских проектов с целью эффективного использования туристского потенциала России	1		11
4.	Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии	Понятие и виды организационных структур управления, используемых в туристской индустрии. Модели процесса принятия решений. Методы управления. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.		1	11
5.	Процесс и функции управления в туристской индустрии	Понятие и основные элементы процесса управления. Миссия и цели организаций туристской индустрии. Планирование деятельности организаций туристской индустрии. Мотивация как функция управления организации туристской индустрии. Контроль и координация деятельности организаций туристской индустрии	1		11
6.	Рынок туристских услуг и особенности поведения потребителя туристских услуг	Туристский продукт и классификация видов туризма. Управление потребительской мотивацией на рынке туристских услуг. Факторы формирования потребительской мотивации на рынке туристских услуг		1	11
7.	Формирование туристского продукта	Планирование тура. Выбор партнеров — поставщиков услуг и заключение с ними договоров. Формирование ценовой		1	11

		политики организации туристской индустрии. Планирование, расчет стоимости конкретного туристского продукта			
8.	Организации гостиничного комплекса – поставщики туристских услуг	Тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Особенности функционирования гостиничного комплекса России. Конкуренция и конкурентоспособность как движущая сила развития российского гостиничного комплекса. Факторы, влияющие на конкурентоспособность организации гостиничного комплекса. Направления достижения конкурентных преимуществ организациями гостиничного комплекса	1		11
9.	Особенности функциональных видов управления в организациях туристской индустрии	Система управления персоналом в организациях туристской индустрии. Система информационного менеджмента в организациях туристской индустрии. Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии. Система финансового менеджмента в организациях туристской индустрии. Система инвестиционного менеджмента в организациях туристской индустрии	1	1	11
10.	Формирование экономически безопасных принципов управления организациям и индустрии туризма	Оценка хозяйственного риска как инструмент решения проблемы экономической безопасности организаций индустрии туризма. Оценка хозяйственного риска как инструмент решения проблемы экономической безопасности организаций индустрии туризма. Обеспечение экономической безопасной деятельности организаций индустрии туризма. Стратегии экономической безопасности организаций индустрии туризма			11
11.	Инновационный менеджмент в туристской деятельности	Инновационный менеджмент – система управления развитием туристской фирмы. Инновации как объект инновационного менеджмента. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций. Управление инновационными проектами.	1	1	13
	Экзамен				9
	Итого		6	6	132

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ:

Курсовая работа не предусмотрена.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Приложение 1.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

9.1. Рекомендуемая литература: Приложение 2.

9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Игнатъев А.А. Развитие менеджмента в сфере туризма Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-menedzhmenta-v-sfere-turizma-rossiyskoy-federatsii>

Менеджмент в туризме // Туристическая библиотека «Все о туризме» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourlib.net/mentur.htm>

9.3. Перечень программного обеспечения:

1. Пакет Microsoft Office.
2. Пакет LibreOffice.
3. Пакет OpenOffice.org.
4. Операционная система семейства Windows.
5. Операционная система Linux.
6. Интернет браузер.
7. Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu.
8. Медиа проигрыватель.
9. Пакет Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows.

9.4. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем: Приложение 3

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
4. Аудио, -видеоаппаратура.
5. Учебно-наглядное оборудование: учебные карты.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ:

Особенность курса заключается в том, что помимо достаточно сложного теоретического материала студент должен получить навыки практической управленческой деятельности в сфере туристической индустрии. Поэтому успешное освоение материала возможно только при активной самостоятельной работе студента.

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские занятия. Они требуют научно-теоретического обобщения источников и помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки творческой работы над документами и первоисточниками. Семинарское занятие представляет собой особую форму организации учебного процесса, в ходе которого студент должен приобрести умения получать новые учебные знания, их систематизировать и концептуализировать; оперировать базовыми понятиями и теоретическими конструкциями учебной дисциплины. Целью семинарских занятий является приобретение студентами новых знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности, развитие у них гуманитарного мышления интеллектуальных способностей как средства индивидуального

освоения учебной дисциплины. Все это требует тщательной подготовки к семинарским занятиям.

При подготовке к семинарским занятиям следует использовать всю рекомендованную литературу, размещенную на бумажных или электронных носителях. Особое место в структуре семинарского занятия занимают учебные доклады, которые позволяют студентам продемонстрировать теоретические и эмпирические знания, умения систематизировать и концептуализировать информацию, содержащуюся в учебных и научных текстах, в соответствии с планом доклада. Готовясь к докладу, надо прочитать рекомендованную литературу и составить простые планы прочитанных текстов, а затем составить план выступления, придерживаясь рекомендованной схемы. В докладе особое внимание следует уделять практическим и теоретическим аспектам темы. Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине. На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Важно, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Семинар является важнейшей формой усвоения знаний. Важным фактором результативности данного вида занятий, его высокой эффективности является процесс подготовки. Прежде всего, студенты должны уяснить предложенный план занятия, осмыслить вынесенные для обсуждения вопросы, место каждого из вопросов в раскрытии темы семинара. Подготовка к семинару активизирует работу студента с книгой, требует обращения к литературе, учит рассуждать. В процессе подготовки к семинару закрепляются и уточняются уже известные и осваиваются новые категории. Сталкиваясь в ходе подготовки с недостаточно понятными моментами темы, студенты находят ответы самостоятельно или фиксируют свои вопросы для постановки и уяснения их на самом семинаре. Студент может предложить подумать над постановкой таких вопросов по теме семинара, которые вызовут интерес своей неоднозначностью, противоречивостью, разделят участников семинара на оппонирующие группы. А это как раз то, что нужно для дискуссии, для активизации семинара. Также в арсенале студента должны быть заготовлены вопросы для создания проблемных ситуаций, если они не будут созданы выступлениями других студентов, самой логикой развития семинара. В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей, логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции. На семинаре каждый студент имеет возможность критически оценить свои знания, сравнить со знаниями и умениями их излагать других студентов, сделать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами. В ходе семинара каждый студент опирается на свои конспекты, сделанные на лекции, собственные выписки из учебников, первоисточников, статей, другой литературы, на словарь по данной теме. Семинар как развивающая, активная форма учебного процесса способствует выработке самостоятельного мышления студента, формированию информационной культуры. Семинар – эффективная форма закрепления полученных по обсуждаемой проблеме знаний, видения этой проблемы в целом, осознания ее соотносительности с другими темами в рамках целостной концепции. Подготовку к семинарскому занятию следует начинать с ознакомления с

соответствующим разделом учебника и лекции. Во время чтения лекции необходимо составить краткий план-конспект будущего ответа на семинарском занятии, для чего целесообразно использовать специальную тетрадь для семинарских занятий. План ответа не должен представлять собой необработанную компиляцию учебной литературы; лучше, если он будет составлен в виде кратких, легко запоминающихся тезисов, которыми студент может пользоваться при ответе. Для того чтобы ответ был четким, аргументированным, необходимо внимательно изучить текст рекомендованного документа и отметить в плане-конспекте номера статей и страниц учебника, где эти статьи содержатся. Так как изобилует терминами, то целесообразно составить словарь. При подготовке к семинарским занятиям студент должен, в первую очередь, использовать материалы лекций. Однако, ни в коем случае, нельзя ограничиваться ими. Лекции, как правило, имеют небольшой объём. Помимо своей содержательной ценности они во многом должны играть методологическую роль, указывать вектор, в направлении которого обучающийся должен осуществлять работу. В подготовке к семинарам большое значение имеет рекомендованная лектором и ведущим практические занятия преподавателем учебная и научная литература. Различные вопросы по-разному раскрыты в учебниках, в силу этого, целесообразно иметь студенту один, два учебника (разных авторов), а также по отдельным вопросам обращаться и к иной учебной литературе. Залогом высоких учебных результатов студента является подготовка к семинарским занятиям и работа на них на протяжении всего семестра. На семинаре не требуется точное воспроизведение лекционного материала или положений учебника. Но в любом случае, студент должен свободно владеть терминологией, понимать закономерности для того, чтобы чётко и последовательно ответить на поставленные вопросы.

Методические рекомендации для обучающихся (с ОВЗ)

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает

фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на экзамене, выполнения задания для самостоятельной работы.

При необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья подает письменное заявление о создании для него специальных условий в Учебно-методическое управление Университета с приложением копий документов, подтверждающих статус инвалида или лица с ОВЗ.

Список литературы

Код: 43.03.02

Образовательная программа: Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг

Учебный план: zТуризм43.03.02_2019.plx

Дисциплина: Менеджмент в туризме

Кафедра: Историко-культурного наследия и туризма

Тип	Книга	Количество
Основная	Киседобрев В. П. Менеджмент в туризме: учебник / В. П. Киседобрев, О. Н. Кострюкова, А. В. Киседобрев ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2014. — 151 с.: ил. — URL: http://obs.uni-altai.ru/covers/769704.jpg . — URL: http://obs.uni-altai.ru/contents/769704.pdf .	15
Основная	Мотышина М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие [для студентов вузов] / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; [под ред. М. С. Мотышиной]. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. — 445 с.: ил. — URL: http://obs.uni-altai.ru/covers/705945.jpg . — URL: http://obs.uni-altai.ru/contents/705945.pdf .	25
Основная	Удалова И. Б. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. — Москва: Дашков и К', 2020. — 255 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/90236.html . — Текст (визуальный) : электронный.	9999
Дополнительная	Буйленко В. Ф. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар: АлВи-дизайн, 2012. — 292 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/9587 .	9999
Дополнительная	Жукова М. А. Менеджмент в туристском бизнесе: учебное пособие / М. А. Жукова. — Москва: КНОРУС, 2015. — 192 с.: ил. — URL: http://obs.uni-altai.ru/covers/769209.jpg . — URL: http://obs.uni-altai.ru/contents/769209.pdf .	15
Дополнительная	Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студентов вузов / Н. А. Зайцева. — Москва: Академия, 2007. — 235 с.: ил. — URL: http://obs.uni-altai.ru/covers/694068.jpg . — URL: http://obs.uni-altai.ru/contents/694068.pdf .	20
Дополнительная	Ключников А. В. Основы менеджмента: учебное пособие для студентов заочного отделения / А. В. Ключников ; Российская международная академия туризма. — Москва: Советский спорт, 2010. — 171 с.: ил.	15
Дополнительная	Кулагина Е. В. Технологии рекреации и анимации: учебное пособие / Е. В. Кулагина, Ю. В. Сливкова. — Омск: Омский государственный технический университет, 2017. — 96 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/78483.html . — Текст (визуальный) : электронный.	9999
Дополнительная	Саак А. Э. Управление развитием туристского комплекса муниципального образования: учебное пособие [для бакалавров и магистров] / А. Э. Саак, Е. В. Жертовская. — Москва: КУРС: ИНФРА-М, 2014. — 303 с.: ил. — URL: http://obs.uni-altai.ru/covers/769502.jpg . — URL: http://obs.uni-altai.ru/contents/769502.pdf .	5
Дополнительная	Седова Н. А. Экскурсионный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. А. Седова, Л. О. Штриплинг ; Омский государственный институт сервиса. — Омск: ОГИС, 2012. — 64 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/12708 .	9999
Дополнительная	Чудновский А. Д. Стратегический менеджмент в индустрии туризма: учебное пособие для студентов вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. В. Кормишова. — Москва: КНОРУС, 2015. — 152 с.: табл. — URL: http://obs.uni-altai.ru/covers/769178.jpg . — URL: http://obs.uni-altai.ru/contents/769178.pdf .	5