

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр заочного обучения и профессиональной переподготовки кадров с высшим  
образованием



подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**  
**Менеджмент в туристской индустрии Б3.Б.6**

Направление подготовки: 100400.62 - Туризм

Профиль подготовки: Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Насыбуллина Л.Р. , Фахрутдинова Л.Р.

**Рецензент(ы):**

Рубцов В.А.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр заочного обучения и профессиональной переподготовки кадров с высшим образованием):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 210513

Казань  
2014

## **Содержание**

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) Насыбуллина Л.Р. ; ассистент, к.н. Фахрутдинова Л.Р. кафедры сервиса и туризма Отделение развития территорий , Liliya.Nasybullina@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии" являются ознакомление студентов с основными методами, принципами и функциями управления, используемых на отечественных и зарубежных туристских фирмах, а также в обучении студентов разработке и принятию управленческих решений, выявлению и разрешению конфликтов в коллективе, делегированию полномочий сотрудникам организации в туристской индустрии.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.6 Профессиональный" основной образовательной программы 100400.62 Туризм и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 4 курсе, 7, 8 семестры.

Дисциплина относится к циклу Б3.Б6

Дисциплина "Менеджмент в туристской индустрии" находится в базовой части профессионального цикла ООП ВПО "Туризм".

Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: "Экономика", "Планирование деятельности предприятия", "Маркетинговые исследования туристского рынка", "Маркетинг в туристской индустрии", "Инновации в туризме".

При освоении данной учебной дисциплины необходимо знание таких предшествующих учебных курсов как: "Экономика".

В тоже время на основе изучения данной учебной дисциплины строится освоение таких учебных курсов как: "Связи с общественностью", "Экономика и производство в сфере туризма", "Маркетинг в туристской индустрии", "Маркетинговые исследования туристского рынка".

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
пк-1	способен применять теоретические основы и инструментарий (методы) культурологического и музееведческого знания в исследованиях современной культуры и объектов культурного и природного наследия
пк-4	способен к оформлению результатов научных исследований: научных отчетов, обзоров, аналитических справок и пояснительных записок
пк-8	готов применять современные методы исследований в ведущих направлениях туристской и экскурсоводческой деятельности

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- содержание классических и современных концепций менеджмента;
- содержание функций менеджмента;
- методы принятия управленческих решений;

- теории мотиваций сотрудников;
- основы этики делового общения, психологии управления, инновационного менеджмента.

## 2. должен уметь:

- составить план работы организации;
- выбрать и спроектировать структуру организации;
- контролировать выполнение работы подчиненными;
- разрешать конфликты;
- проводить деловые совещания и вести переговоры с партнерами

## 3. должен владеть:

практическими навыками управления коллективом

## 4. должен демонстрировать способность и готовность:

- анализировать внешнюю и внутреннюю среду предприятия,
- осуществлять контроль за работой кадров,
- решать организационные задачи, стоящие перед коллективом.

## 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины отсутствует в 7 семестре; экзамен в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

#### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Рыночная экономика и особенности туризма как объекта управления.	7	1-2	2	0	0	домашнее задание
2.	Тема 2. Основные этапы развития менеджмента за рубежом и его использование в России	7	3-4	0	0	0	устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма	7	5-6	0	0	0	контрольная точка
4.	Тема 4. Система и структура управления туризмом	7	7-8	0	0	0	реферат
5.	Тема 5. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе и туризме	7	9-10	2	0	0	устный опрос
6.	Тема 6. Стиль руководства туристической фирмой	8	11-12	0	0	0	домашнее задание
7.	Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджмента	8	13-14	2	2	0	домашнее задание
8.	Тема 8. Мотивация труда сотрудников организации сервиса и туризма	8	17	0	2	0	тестирование
9.	Тема 9. Эффективность менеджмента в сервисе и туризме	8	18	2	0	0	контрольная точка
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	экзамен
	Итого			8	4	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Рыночная экономики и особенности туризма как объекта управления.

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управле?ния предприятием сферы сервиса и туризма. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента.

##### Тема 2. Основные этапы развития менеджмента за рубежом и его использование в России

##### Тема 3. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма

##### Тема 4. Система и структура управления туризмом

##### Тема 5. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе и туризме

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Функции управления как вид деятельности. Функция планирования. Виды и формы планов. Бизнес-планирование. Организаторская функция. Горизонтальное разделение труда. Департаментализация.

##### Тема 6. Стиль руководства туристической фирмой

##### Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджмента

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Требования к современному менеджеру. Источники власти. Континуум власти руководителя и подчиненных. Формы власти и воздействия на подчиненных. Влияние и способы воздействия на подчиненных.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Основные виды темпераментов и характеристики характеров. Источники авторитета менеджера.

**Тема 8. Мотивация труда сотрудников организации сервиса и туризма**

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

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.

**Тема 9. Эффективность менеджмента в сервисе и туризме**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Понятие эффективности менеджмента в сервисе и туризме.

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Рыночная экономика и особенности туризма как объекта управления.	7	1-2	подготовка домашнего задания	14	домашнее задание
2.	Тема 2. Основные этапы развития менеджмента за рубежом и его использование в России	7	3-4	подготовка к устному опросу	14	устный опрос
3.	Тема 3. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма	7	5-6	подготовка к контрольной точке	14	контрольная точка
4.	Тема 4. Система и структура управления туризмом	7	7-8	подготовка к реферату	11	реферат
5.	Тема 5. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе и туризме	7	9-10	подготовка к устному опросу	14	устный опрос
6.	Тема 6. Стиль руководства туристической фирмой	8	11-12	подготовка домашнего задания	14	домашнее задание
7.	Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджмента	8	13-14	подготовка домашнего задания	14	домашнее задание
8.	Тема 8. Мотивация труда сотрудников организации сервиса и туризма	8	17	подготовка к тестированию	14	тестирование



N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
9.	Тема 9. Эффективность менеджмента в сервисе и туризме	8	18	подготовка к контрольной точке	14	контрольная точка
	Итого				123	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение курса предполагает использование как традиционных, так и инновационных образовательных технологий, а также настоятельно требует рационального их сочетания.

Традиционные образовательные технологии подразумевают использование в учебном процессе таких методов работ, как лекция, практическое занятия, семинар и др.

В свою очередь формирование компетентностного подхода, комплексности знаний и умений, может быть реализована в курсе посредством использования деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Рыночная экономики и особенности туризма как объекта управления.

домашнее задание , примерные вопросы:

Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма. Виды и функции менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента.

### Тема 2. Основные этапы развития менеджмента за рубежом и его использование в России

устный опрос , примерные вопросы:

История возникновения социального управления и менеджмента История возникновения и развития менеджмента за рубежом Школа классического менеджмента Современный международный менеджмент Историю российского менеджмента

### Тема 3. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма

контрольная точка , примерные вопросы:

Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности. Понятие, виды и формы туризма. Рыночная модель социально-экономической системы туризма.

### Тема 4. Система и структура управления туризмом

реферат , примерные темы:

Субъект и объект туризма. Особенности туризма как объекта управления. Система управления туризмом.

### Тема 5. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе и туризме

устный опрос , примерные вопросы:

Функции менеджмента как содержание процесса менеджмента. Функция формирования целей. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия туристского предприятия. Дерево целей сервисной организации.

### Тема 6. Стиль руководства туристической фирмой

домашнее задание , примерные вопросы:



Стили руководства. Классификация стилей руководства Формирование индивидуального стиля Авторитет руководителя

### **Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджмента**

домашнее задание , примерные вопросы:

Руководство. Власть. Типология власти Личность, власть, авторитет менеджера Лидерство, власть. Личность менеджера персонала в контексте современных требований Власть и управление Власть и виды власти Личность менеджера стереотипы и реальность Власть и авторитет в организации Личность менеджера

### **Тема 8. Мотивация труда сотрудников организации сервиса и туризма**

тестирование , примерные вопросы:

Смысл понятия мотивация. Теории мотивации. Политика кнута и пряника. Использование в управлении методов психологии. Понятие потребности, вознаграждения и их виды. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. Макклелланда. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера-Лоулера. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях сервиса и туризма. Сущность стимулирования, его виды. Требования к организации стимулирования труда. Денежное вознаграждение и структура заработной платы. Тарифная система оплаты труда. Формы оплаты и стимулирования труда. Система участия в прибылях. Комплексная программа оплаты и стимулирования труда. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях туристской индустрии.

### **Тема 9. Эффективность менеджмента в сервисе и туризме**

контрольная точка , примерные вопросы:

Понятие персонала туристского предприятия. Специфика управления человеческими ресурсами в сфере сервиса и туризма. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Кадровое планирование на туристском предприятии. Этапы проектирования кадровой политики.

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

Вопросы к экзамену:

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.
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 организациями сервиса и туризма.
14. Силь управленческих организаций сервиса и туризма.
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.
26. Понятие мотиваций и процесс мотиваций.
27. Теории мотиваций А.Маслоу, Ф. Херцберга, МакКлеланда.
28. Процессуальные теории мотиваций.
29. Использование теорий мотиваций для стимулирования труда сотрудников.
30. Основные понятия инновационного менеджмента.
31. Выбор инновационной стратегии.
32. Оценка эффективности инноваций.
33. Внутренние переменные организации и их характеристика.
34. Макросреда организации и ее учет в работе сервиса и туризма.
35. Риск - менеджмент в условиях неопределенности.
36. Модели, формы и организация делового общения.
37. Психология общения.
38. Деловое совещание и повышение его эффективности.
39. Деловые переговоры и их результативность.
40. Природа и причины конфликтов и стрессов.
41. Методы разрешения конфликтов в организации.
42. Психологические проблемы управления.
43. Экономическая эффективность менеджмента.
44. Социальная эффективность менеджмента.

### **7.1. Основная литература:**

- 1.Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме / Л.В. Баумгартен.- Москва: Академия, 2007.- 345с.
- 2.Хартанович К.В. Основы менеджмента: учеб. пособие по спец. "Менеджмент орг." / К.В. Хартанович, В.Н. Краев; Рос. гос. проф.-пед. ун-т.-Москва: Трикта: Акад. Проект, 2006.-250с.

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Туризм и отраслевые системы: Учебник для вузов/ И. В. Зорин, А.И. Зорин, Т.А. Ирисова и др.-М.: Финансы и статистика, 2001.
2. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник для образовательных учреждений туристского профиля - М.: Финансы и статистика, 2002.
3. Квартальнов В.А. Иностраный туризм - М.: Финансы и статистика, 2004.
4. Туризм как вид деятельности: Учебник для вузов/И.В. Зорин, Т.П. Каверина, В.А. Квартальнов и др. - М.: Финансы и статистика, 2001.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Журнал практический менеджмент - <http://www.cfin.ru/index.shtml>  
народный бренд менеджер - <http://www.brandmanager.narod.ru/>  
федеральный образовательный портал - <http://www.ecsocman.edu.ru>  
электронный журнал по менеджменту - <http://www.tokarev.nnov.ru/mc-ma.htm>

7 тонн менеджмента - <http://www.vernikov.ru>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Менеджмент в туристской индустрии" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Помещение кабинета/лаборатории должно быть оснащено необходимой учебной и учебно-методической литературой, оборудованием (мультимедийным компьютером, мультимедиапроектором, экраном на штативе), а также демонстрационными материалами.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 100400.62 "Туризм" и профилю подготовки Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг .

Автор(ы):

Насыбуллина Л.Р. \_\_\_\_\_

Фахрутдинова Л.Р. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.