

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной  
работе

Лейфа А.В. Лейфа

27 марта 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
«МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ»

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) образовательной программы – Организация и предоставление туристских услуг

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 2 Семестр 4

Экзамен 4 сем

Общая трудоемкость дисциплины 216.0 (академ. час), 6.00 (з.е)

Составитель Е.А. Царевская, ученое звание отсутствует,

Факультет международных отношений

Кафедра международного бизнеса и туризма

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.17 № 516

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного бизнеса и туризма

01.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Ульянова В.В. Ульянова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

27 марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Ульянова В.В. Ульянова

27 марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

27 марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

27 марта 2024 г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель дисциплины:

Способствовать подготовке квалифицированных кадров, способных в современных условиях успешно решать сложные задачи управления, проектировать гибкие и эффективные системы управления, умело руководить деятельностью трудовых коллективов.

### Задачи дисциплины:

- обучить студентов основным и новейшим тенденциям управления социально-экономическими системами с учетом передового отечественного и зарубежного опыта;
- научить организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
- дать студентам полное и всестороннее представление о специфических особенностях управленческой деятельности, об организационных формах и структурах управления предприятиями и организациями в условиях рыночной экономики;
- ознакомить с основными принципами и методами работы в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии
- познакомить студентов с основными типами менеджмента: стратегическим, инновационным, финансовым, информационным менеджментом, управлению трудовыми ресурсами;
- получить основную информацию о качестве и работе менеджера, организации работы исполнителей, принятии управленческих решений в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
- выработать навыки общения с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей туристской индустрии, управлению конфликтами на предприятиях туристской индустрии

## 2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к дисциплинам обязательной части блока 1 учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Преподавание курса связано с другими дисциплинами учебного плана. Предшествующие дисциплины: «Конфликтология», «Туристско- рекреационное проектирование», «Основы экономических знаний», «Тайм-менеджмент». Дисциплины, для которых курс «Менеджмент в туристской индустрии», является предшествующим «Маркетинг и реклама в туристской индустрии», «Экономика туризма», «Организация внутреннего и въездного туризма», «Международный туризм». Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии», является предшествующей для прохождения преддипломной практики и выполнения бакалаврской работы.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1 Общепрофессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Управление	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ИД-1 ОПК-2 – знает основы управления туристской деятельностью и туристского менеджмента, основные функции управления ИД-2 ОПК-2 – умеет применять на

		практике знания в области управления туристской деятельностью ИД-3 ОПК-2 – владеет методами управления бизнес- процессами применительно к туристской деятельности
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1 ОПК-3 – знает основы менеджмента качества в сфере туризма и смежных видов деятельности в сфере услуг ИД-2 ОПК-3 – умеет реализовывать основные принципы обеспечения качества предоставления услуг и других, связанных с этим, бизнес-процессов на туристском предприятии ИД-3 ОПК-3 – владеет навыками обеспечения необходимого уровня качества оказания туристских услуг

#### 4. СТРУКТУРА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Общая трудоемкость учебного предмета составляет 6.00 зачетных единицы, 216.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) учебного предмета, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Эволюция менеджмента туризма и основные	4	2		2								4	Фронтальный опрос



### 5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Эволюция менеджмента туризма и основные этапы его развития	Этапы развития менеджмента. Рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Органы управления туристской отраслью в России. Определение понятия менеджмент туризма и характеристика его основных видов. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления предприятие Структура менеджмента туризма. Отличительные черты деятельности туристических организаций от др. предприятий. Особенности туристских услуг
2	Внутренняя и внешняя среда туристской организации	Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма, Конкурентный потенциал. Понятие конкурентоспособности. Показатель конкурентоспособности. Матрица SWOT. Сильные и слабые стороны организации. Угрозы и возможности. Выбор стратегии туристской организации. Внешние связи и возможности менеджмента Ключевые факторы успеха. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества
3	Структура управления туризмом и туристическим предприятием	Понятие структуры управления. Звенья и уровни управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда: сущность и различия. Понятие типов организационных структур и наиболее распространенные типы в управленческой практике туристской деятельности. Описание их преимуществ и недостатков. Основные этапы процесса проектирования организационных структур
4	Функции и принципы менеджмента в СКС и туризме	Функции менеджмента как основной компонент управления туристской организацией. Классификация функций менеджмента. Планирование, виды планирования стратегическое и текущее планирование, особенности оперативного планирования, риск- менеджмент. Организационная функция. Мотивация. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Контроль. Организация контроля за деятельностью подчиненных в организации. Принципы менеджмента. Общие и частные принципы менеджмента туризма. Организация работы по управлению предприятием
5	Методы менеджмента в туризме	Сущность методов управления: их направленность, содержание и организационная форма. Виды организационно- административных методов. Типы подчинения. Характеристика экономических методов. Социально- психологические методы. Их

		отличия. Самоуправление - как развитая форма демократического управления
6	Стили руководства туристической фирмой	Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка ГРИД. Типы управления: характеристика и отличительные особенности. Основные элементы управления: инициативность, информированность, разрешение конфликтных ситуаций, принятие решений. Зависимость элементов управления от основных типов управления
7	Личность, власть и авторитет менеджера	Качество менеджера, работа менеджера Квалификационные требования к менеджерам в различных странах. Модель современного менеджера. Инновационная программа менеджера Понятие власти. Способы реализации власти. Формы власти. Способы осуществления власти в зависимости от темперамента подчиненного. Типы характеров. Понятие авторитета менеджера и его основные источники. Разновидности ложного авторитета
8	Управленческие решения	Понятие управленческих решений. Их классификация. Индивидуальные и групповые решения. Подходы к принятию управленческих решений. Основные этапы процесса принятия управленческих решений. Методы принятия решений в туристских организациях. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности принятия решений
9	Менеджмент персонала	Определение менеджмента персонала. Система управления персоналом: основные факторы. Содержание и задачи работы кадровых служб. Методы планирования потребности в персонале. Схема процесса подборки персонала. Источники информации при отборе персонала. Критерии оценки сотрудников. Методы и цели оценки персонала. Создание системы мотивации труда в фирме. Повышение квалификации персонала
10	Управление процессами труда в СКС и туризме	Особенности управленческого труда в туризме. Принципы рационализации управленческого труда. Оплата и стимулирование труда. Департаментализация и ее основные направления. Нормирование труда. Принципы организации труда руководителей. Оценка результатов деятельности трудовых коллективов туристических фирм. Культура управленческого труда
11	Деловое общение. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров	Система коммуникаций в организации. Значение и формы делового общения. Технология общения. Стратегия и тактика делового общения. Основные этапы проведения делового общения. Подведение итогов делового общения. Психология менеджмента. Психология делового общения.

		<p>Этика делового общения.</p> <p>Особенности организации и проведения совещаний в туризме. Классификация деловых совещаний. Этапы организации деловых совещаний. Расчет эффективности деловых совещаний. Деловые переговоры. Модель подготовки деловых переговоров. Методы проведения деловых переговоров. Условия эффективности деловых переговоров.</p>
12	Управление конфликтами и стрессами в туристической фирме	<p>Модель конфликта. Источники возникновения конфликтов. Типы конфликтов. Действия руководителей при разрешении конфликтов. Управление конфликтами. Способы преодоления конфликтов. Природа и причины стресса. Модель стрессовой реакции. Типичные симптомы стресса</p>
13	Эффективность менеджмента в СКС и туризме	<p>Воздействие туризма на экономику страны. Определение издержек, связанных с туризмом. Социально-экономическая эффективность менеджмента туризма. Расчет коэффициентов эффективности организационной структуры туризма и показателей эффективности персонала</p>

## 5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Эволюция менеджмента СКС и туризме	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. История развития менеджмента</li> <li>2. Развитие менеджмента в России</li> <li>3. Модель менеджмента в Японии и США</li> </ol>
Внутренняя и внешняя среда организации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма.</li> <li>2. Конкурентный потенциал туристской организации.</li> <li>3. Понятие конкурентоспособности. Показатель конкурентоспособности.</li> <li>4. Сильные и слабые стороны организации.</li> <li>5. Угрозы и возможности.</li> <li>6. Выбор стратегии туристской организации.</li> <li>7. Внешние связи и возможности менеджмента</li> <li>8. Ключевые факторы успеха.</li> <li>9. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества</li> <li>10. Подготовка SWOT анализа предприятия (по выбору студента)</li> </ol>
Структура управления туризмом	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности туризма как объекта управления</li> <li>2. Понятие структуры управления, ее элементы и их характеристики.</li> <li>3. Типы организационных структур. Их преимущества и недостатки. <ol style="list-style-type: none"> <li>А) Линейная организационная структура управления предприятием</li> <li>Б) Функциональная организационная структура управления</li> <li>В) Линейно - функциональная ( штабная) структура управления</li> </ol> </li> </ol>



	Г) Дивизиональная структура управления 4. Проектирование организационных структур: основные этапы
Функции и принципы менеджмента в СКС и туризме	1. Понятие функции менеджмента. Функция планирования 2. Организационная функция менеджмента 3. Мотивация как функция управления 4. Функция контроля
Методы менеджмента в СКС и туризме	1. Сущность методов управления: их направленность, содержание и организационная форма. 2. Виды организационно- административных методов. Типы подчинения. 3. Характеристика экономических методов. 4. Социально-психологические методы. Их отличия 5. Самоуправление - как развитая форма демократического управления
Стили управления в туризме	1. Понятие и характеристика одномерных стилей руководства. 2. Многомерные стили управления. Управленческая решетка ГРИД. 3. Типы управления: характеристика и отличительные особенности. 4. Основные элементы управления: инициативность, информированность, разрешение конфликтных ситуаций, принятие решений. 5. Зависимость элементов управления от основных типов управления
Личность, власть и авторитет менеджера туристической фирмы	1. Качество менеджера, сущность работы менеджера 2. Квалификационные требования к менеджерам в различных странах. 3. Модель современного менеджера. Инновационная программа менеджера 4. Понятие власти, способы реализации власти, формы власти. 5. Способы осуществления власти в зависимости от темперамента подчиненного. 6. Понятие авторитета менеджера и его основные источники. 7. Разновидности ложного авторитета. 8. Деловая игра «Я –руководитель»
Управленческие решения в туристской фирме	1. Сущность и классификация управленческих решений. 2. Основные этапы принятия управленческих решений. 3. Методы принятия решений. 4. Условия эффективности принятия управленческих решений. 5. Организация и контроль за исполнением решений. «Выбор поощрения», ситуационно- ролевая игра «Распределение окладов в туристической фирме»
Менеджмент персонала.	1. Понятие менеджмента персонала.

	<p>Организационно- административные методы управления.</p> <p>2. Экономические методы управления .</p> <p>3. Социально – психологические методы управления.</p> <p>4. Организация труда руководителя.</p> <p>5. Требования, предъявляемые к личностно-деловым качествам менеджера.</p> <p>6. Планирование деловой карьеры.</p> <p>7. Особенности управления конфликтами в организации.</p> <p>Разработка карьерограммы</p>
Управление процессами труда в туристской фирме	<p>1. Особенности управленческого труда в туризме.</p> <p>2. Принципы рационализации управленческого труда.</p> <p>3. Оплата и стимулирование труда.</p> <p>4. Департаментализация и ее основные направления.</p> <p>5. Нормирование труда в туристской фирме.</p> <p>6. Организация труда руководителей.</p> <p>7. Оценка результатов деятельности трудовых коллективов туристических фирм.</p> <p>8. Культура управленческого труда</p>
Деловое общение	<p>1. Система коммуникаций в организации.</p> <p>2. Значение и формы делового общения. Технология общения.</p> <p>3. Стратегия и тактика делового общения.</p> <p>4. Основные этапы проведения делового общения.</p> <p>5. Подведение итогов делового общения.</p> <p>6. Психология делового общения. Этика делового общения</p>
Управление конфликтами и стрессами в туристической фирме	<p>1. Модель конфликта в организации.</p> <p>2. Источники возникновения конфликтов.</p> <p>3. Типы конфликтов в организации.</p> <p>4. Действия руководителей при разрешении конфликтов.</p> <p>5. Управление конфликтами в туристской фирме.</p> <p>6. Способы преодоления конфликтов в организации.</p> <p>7. Природа и причины стресса в организации.</p> <p>8. Модель стрессовой реакции. Типичные симптомы стресса</p> <p>Решение ситуационных задач «Конфликтные ситуации»</p>
Эффективность менеджмента в СКС и туризме	<p>1. Понятие эффективности менеджмента.</p> <p>2. Экономическая эффективность менеджмента в туризме.</p> <p>3. Социальная эффективность менеджмента в туризме.</p>

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
-------	-----------------------------	---------------------------	------------------------------------

1	Эволюция менеджмента туризма и основные этапы его развития	Подготовка к практическому занятию, составление конспекта	4
2	Внутренняя и внешняя среда туристской организации	Управленческое обследование сильных и слабых сторон туристского предприятия (SWOT анализ)	8
3	Структура управления туризмом и туристическим предприятием	Подготовка к практическому занятию	6
4	Функции и принципы менеджмента в СКС и туризме	Исследование мотивации сотрудников туристических фирм (подбор и обработка методик)	6
5	Методы менеджмента в туризме	Составление опорного конспекта	4
6	Стили руководства туристической фирмой	Подбор и отработка методик для выявления стилей руководства	8
7	Личность, власть и авторитет менеджера	Подготовка сообщений по темам «Личность, власть и авторитет менеджера», «Лидерство в туристской организации»	6
8	Управленческие решения	Решение ситуационных задач с использованием различных методов принятия управленческих решений	6
9	Менеджмент персонала	Подготовка к деловой игре по теме «Прием на работу в туристическую фирму» (Подготовка к собеседованию в качестве интервьюера, написание резюме, изучение требований к должности, заполнение личностной спецификации)	8
10	Управление процессами труда в СКС и туризме	Подготовка сообщений на тему «Пути рационализации процессов труда в туризме»	4
11	Деловое общение. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров	Разработка повестки делового совещания в туристической фирме	6
12	Управление конфликтами и стрессами в туристической фирме	Подготовка и решение ситуационных задач «Конфликтные ситуации в туризме»	8
13	Эффективность менеджмента в СКС и туризме	Подготовка к тестированию	4
14	Курсовая работа	Консультация	32

## **7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. При чтении лекций по данной дисциплине используется такой неимитационный метод активного обучения, как «Проблемная лекция». Где перед изучением темы обозначается проблема на решение которой будет направлен весь последующий материал. Кроме того, в ходе изучения дисциплины проводятся игровые семинары «Прием на работу», «Переговоры».

Игровой семинар представляет собой практическое занятие, построенное в нетрадиционной форме. Цель игрового семинара – углубление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплины, а также контроль самостоятельной работы студентов по исследованию проблем, предлагаемых к рассмотрению.

В процессе игровых семинаров выясняются проблемы, которые являются составной частью общей программы дисциплины. Они решаются в ходе дискуссии коллективно, всей студенческой группой по определенным правилам. Такой подход позволяет обучить аудиторию принятию решений с использованием системного анализа, повысить аналитическое мастерство каждого участника, выработать навыки и умение обоснованно и аргументированно защищать свою позицию в процессе дискуссии, находить наиболее рациональные пути решения проблемы. Использование игровых семинаров целесообразно на завершающем этапе изучения дисциплины.

Для того, что бы уметь решать подобные задания, студенты должны повторить данную тему по лекции и рекомендованной литературе.

Для реализации компетентностного подхода программа данной дисциплины предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий.

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Формой промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» является экзамен и защита курсовой работы.

Темы курсовых работ по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии»:

1. Контроль как функция менеджмента в социально-культурной сфере (на примере предприятия сервиса)
2. Мотивация как функция менеджмента в социально-культурной сфере.
3. Планирование деятельности туристической фирмы на примере...
4. Организация деятельности туристической фирмы на примере...
5. Стили управления в туристской фирме (на примере)
6. Принятие управленческих решений в туристской организации (на примере)
7. Лидерство в организации: истоки, процесс, навыки и стили деятельности
8. Особенности подбора персонала в туристских фирмах (на примере)
9. Особенности рациональной организации труда на предприятиях туристской сферы (на примере)
10. Эффективность делового общения в туризме
11. Управление конфликтами в туристской организации (на примере)
12. Особенности коллектива туристической фирмы (на примере)
13. Приемы повышения эффективности делового общения при проведении переговоров(на примере)
14. Особенности мотивации персонала в туристской фирме (на примере)
15. Эффективность принятия управленческих решений в индустрии туризма (на примере)
16. Движение и профессиональное развитие персонала турфирм (на примере).
17. Эффективность управления персоналом в туристских организациях (на примере)
18. Организация и управление ресторанным комплексом (на примере)
19. Организация и менеджмент в индустрии развлечений (на примере)
20. Организационная культура: генезис, специфика создания и поддержания (на

примере)

21. Особенности подбора кадров в индустрии туризма (на примере)
22. Особенности управления процессами труда в туризме (на примере)
23. Организация и проведение деловой беседы в туристической фирме (на примере)
24. Туристская фирма как объект управления (на примере)
25. Зарубежный опыт управления в индустрии туризма
26. Самоменеджмент современного руководителя туристского предприятия. (на примере)
27. Особенности организации труда руководителя туристского предприятия(на примере)
28. Конфликты в коммуникациях персонала и стратегии их разрешения (на примере)
29. Обеспечение эффективной работоспособности персонала в туристской организации. (на примере)
30. Управление стрессами в туристской организации (на примере)
31. Конфликты в бизнесе: профилактика, управление, разрешение (на примере)
32. Управление мотивацией персонала в туристической фирме (на примере)
33. Эффективное использование рабочего времени руководителем фирмы (на примере)

Вопросы к экзамену:

1. Рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента.
2. Основные этапы менеджмента в туризме. Развитие менеджмента в России.
3. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления
4. Понятие внутренней среды организации (SWOT-анализ), методы мониторинга рынка туристских услуг.
5. Особенности туристского рынка как рынка услуг.
6. Понятие структуры управления туризмом. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Сущность и различия.
7. Типы организационных структур. Преимущества и недостатки структур управления.
8. Проектирование организационных структур.
9. Требования и принципы, предъявляемые к организационным структурам.
10. Понятие функций управления. Функция планирования.
11. Стратегическое планирование как высший уровень управления туристской организацией.
12. Характеристика организационной функции.
13. Мотивация как функция управления
14. Контрольная функция в менеджменте туризма.
15. Принципы менеджмента туризма.
16. Сущность методов управления туристическим предприятием. Их классификация.
17. Организационно- административные методы управления туристическим предприятием.
18. Экономические методы управления туристическим предприятием.
19. Социально- психологические методы управления туристическим предприятием.
20. Самоуправление.
21. Понятие и характеристика стилей руководства.
22. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона
23. Требования к менеджеру туристской фирмы, организация работы турменеджера..
24. Власть и личное влияние руководителя туристической фирмы.
25. Авторитет менеджера туристской фирма. Разновидности ложного авторитета.
26. Содержание и классификация управленческих решений.

27. Этапы процесса принятия управленческих решений.
28. Условия эффективности управленческих решений.
29. Организация и контроль за исполнением решений
30. Коллектив, его особенности. Формальные и неформальные группы
31. Значение управления человеческими ресурсами в турфирмах.
32. Подбор персонала. Методы оценки персонала.
33. Оценка и прием на работу. Методы оценки
34. Движение и профессиональное развитие персонала.
35. Внутреннее увольнение.
36. Квалификационные требования к основным туристским должностям работников туристской индустрии.
37. Содержание и особенности управленческого труда.
38. Основные направления рациональной организации труда исполнителей.
39. Культура управленческого труда.
40. Организация и проведение деловых совещаний.
41. Организация и проведение деловых переговоров.
42. Конфликты их типы, методы разрешения. Причины конфликтов.
43. Делегирование полномочий и ответственности.
44. Экономическая эффективность менеджмента туризма.
45. Социальная эффективность менеджмента туризма
46. Организация работы по управлению туристским предприятием.
47. Система коммуникаций в организации.
48. Стратегическое и текущее планирование в организации.
49. Методы принятия управленческих решений и их характеристика.
50. Качества менеджера, работа менеджера,
51. Создание системы мотивации труда в туристической фирме.
52. Организация контроля за деятельностью подчиненных в туристической фирме.
53. Этика психология делового общения.
54. Управление конфликтами в организации.

## **9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

### **а) литература**

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 06.03.2024).
2. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377> (дата обращения: 06.03.2024).
3. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514560> (дата обращения: 06.03.2024).
4. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст:

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 06.03.2024).

5. Шляго, Н. Н. Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542111> (дата обращения: 06.03.2024).

6. Колесников, А. В. Корпоративная культура : учебник и практикум для вузов / А. В. Колесников. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02520-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537129> (дата обращения: 06.03.2024).

7. Авдулова, Т. П. Психология управления : учебник и практикум для вузов / Т. П. Авдулова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05717-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539874> (дата обращения: 06.03.2024).

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Операционная система специального назначения «Astra Linux Special Edition» РУСБ.10015-01	Лицензионный договор № РБТ-14/1607-01- ВУЗ на предоставление права использования программы для ЭВМ.
2	Google Chrome	Бесплатное распространение по лицензии google chromium <a href="http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html">http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html</a> на условиях <a href="https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html">https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html</a> .
3	Электронная библиотека «Юрайт» <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов.
4	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>	Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
5	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Электронная библиотека с большим количеством статей в научных журналах, в том числе полнотекстовых, и монографий

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
---	--------------	----------

1	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>	Справочно- правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно- правовое обеспечение, статьи
2	<a href="http://unwto.org">http://unwto.org</a>	Официальный сайт Всемирной туристской организации
3	<a href="http://www.ratanews.ru">http://www.ratanews.ru</a>	Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии

## **10. МАТЕРИАЛЬНО- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

Занятия по дисциплине проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Все помещения, в которых проводятся занятия, соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно- библиотечным системам и к электронной информационно- образовательной среде университета.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду университета.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду университета.