

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



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УиНР

А.В. Лейфа
« 27 » 06 2022 год.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине
ОП.08. Менеджмент в туризме

Специальность 43.02.10 Туризм
Квалификация выпускника – специалист по туризму
Год набора 2022
Курс 1 Семестр 2
Дифференцированный зачёт 2 семестр
Практические занятия 20 (акад.час.)
Лекции 18 (акад.час.)
Самостоятельная работа 18 (акад.час.)
Общая трудоемкость дисциплины 56 (акад.час.)

Составитель: Фисенко Е.А.

2022 г.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. № 474

Рабочая программа обсуждена на заседании ЦМК социально-экономических дисциплин

«03» 06 2022 г., протокол № 10

Председатель ЦМК [подпись] Н.В. Кирилук

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе

[подпись] Н.В. Дремина

«04» 06 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

с научной библиотекой

[подпись]

«20» 06 2022 г.

1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального цикла ОП.08. Менеджмент в туризме является частью ППСЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

Рабочая программа профессионального цикла может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина ОП.08. «Менеджмент в туризме» относится к группе общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла, читается в 2 семестре в объеме 56 академических часов.

3. Показатели освоения учебной дисциплины:

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен **уметь:**

- пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере туризма;

- применять полученные знания в практической деятельности, обобщать и структурировать информацию;

- обобщать и структурировать информацию.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен **знать:**

- сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;

- формы и методы стратегического менеджмента в туризме;
- особенности менеджмента отдельных видов деятельности в сфере туризма;
- принципы построения организационной структуры управления;
- основы формирования мотивационной политики организации;
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
- особенности менеджмента в туризме;
- процесс принятия и реализации управленческих решений в туристической фирме.

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.08. Менеджмент в туризме

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Менеджмент в туризме			
Тема 1. Понятие и сущность менеджмента	Содержание	2	1-2
	1 Понятие менеджмента. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности.		
	2 Управление как информационный и функциональный процесс.		
	3 Принципы и методы управления.		
	Практические занятия Подготовка доклада:- Менеджмент в микро- и макроэкономике- Практические предпосылки возникновения менеджмента- Менеджмент как наука и искусств	2	3
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к опросу по теме, проработка содержания практического задания	1		
Тема 2. Эволюция управленческой мысли. Современные подходы менеджмента	Содержание	2	
	1 История развития менеджмента: предпосылки возникновения менеджмента, школа научного управления, классическая школа, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук.		1-2
	2 Значение каждого этапа в развитии менеджмента.		
	3 Процессный подход. Системный подход. Ситуационный подход.		
	Практические занятия Решение ситуационных задач по теме	2	3
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к опросу по теме, подготовка и оформление конспектов.	1		
Тема 3. Определение и общие характеристики организаций.	Содержание	2	1-2
	1 Определение и общие характеристики организаций.		
	2 Типы совместной деятельности в организации.		
	3 Организационно-правовые формы организаций.		
	Практические занятия Форма проведения семинара: семинар проводится в форме коллоквиума на тему "Составляющие успеха организации"	2	3
Самостоятельная работа обучающихся Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.	1		
Тема 4. Внутренняя и внешняя среда организации	Содержание	2	1-2
	1 Внешняя среда организации и ее связь с внутренней средой.		
	2 Характеристика внутренней среды организации. Взаимосвязанность внутренних переменных организации.		
	3 Методы исследования внутренней и внешней среды организации.		
	4 SWOT-анализ.		

	Практические занятия Составление SWOT-анализа.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.	1	
Тема 5. Организационные структуры.	Содержание	4	1-2
	1 Понятие структуры управления. Звенья и уровни управления..		
	2 Горизонтальное и вертикальное разделение труда: сущность и различия.		
	3 Понятие типов организационных структур и наиболее распространенные типы в управленческой практике туристской деятельности.		
	4 Преимущества и недостатки организационных структур		
	5 Основные этапы процесса проектирования организационных структур.		
	Практические занятия Анализ звеньев структуры гостиницы и туристического агентства	3	
Самостоятельная работа обучающихся Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.	1	3	
Тема 6. Характеристика составляющих цикла менеджмента	Содержание	2	1-2
	1 Цикл менеджмента– основа управленческой деятельности.		
	2 Функция планирования. Функция организации. Функция мотивации. Функция контроля.		
	3 Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.		
	Практические занятия Взаимосвязь функций управления. Контрольная работа №1 в форме теста по темам: «Организация как система», «Цикл менеджмента».	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии и тесту.	2	
Тема 7. Управленческие решения в СКС и туризме.	Содержание	4	1-2
	1 Урок-интерактив. Классификация управленческих решений.		
	2 Процедура разработки и принятия решений.		
	3 Метод «мозгового штурма».		
	4 Метод «Дельфин». «Дерево целей».		
	Практические занятия Решение ситуационных задач по теме.	2	3

	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к опросу по теме, проработка содержания практического задания.	1	
Тема 8. Коммуникационный процесс.	Содержание	2	1-2
	1 Понятие коммуникации. Модель Шеннона-Уивера. Модель Ласуэлла. Модель Трама. Сетевой анализ коммуникаций. Виды коммуникаций.		
	2 Модель Шеннона-Уивера.		
	3 Модель Ласуэлла		
	4 Модель Трама.		
	5 Сетевой анализ коммуникаций. Виды коммуникаций.		
	Практические занятия Деловые игры «Материальная помощь» и «Кораблекрушение».	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к устному обсуждению и тренингам, проработка содержания практических заданий.	1	
Тема 9. Руководитель в системе управления. Власть и лидерство. Обслуживания туристов.	Содержание	4	1-2
	1 Функции современных руководителей. Требования к качествам руководителя и их взаимосвязь с уровнем организационной иерархии.		
	2 Способы осуществления власти в зависимости от темперамента подчиненного.		
	3 Типы характеров. Понятие авторитета менеджера и его основные источники. Разновидности ложного авторитета.		
	4 Разновидности ложного авторитета.		
	Практические занятия Сравнительный анализ основных стилей руководства. Деловая игра «Я –руководитель»	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем)	1	
Тема 10. Управление конфликтами и стрессами.	Содержание	2	1-2
	1 Сущность и классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.		
	2 Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные.		
	3 Стресс: природа и причины. Методы снятия стресса.		
	4 Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.		
	Практические занятия Роль конфликта в организации. Решение ситуационных задач по теме.	2	3

	Самостоятельная работа обучающихся Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.	1	
Тема 11. Необходимость изменений. Жизненный цикл организации.	Содержание	2	
	1 Организационные изменения. Жизненный цикл.		1-2
	2 Модель жизненного цикла Л. Грейнера.		
	3 Жизненный цикл организации по И. Адизесу.		
	Практические занятия Ситуативное задание: Нужны ли вашей компании изменения?	2	3
Самостоятельная работа обучающихся Рефераты: "Модели управления изменениями".	2		
Тема 12. Деловое общение.	Содержание	2	
	1 Деловое общение, его характеристика.		1-2
	2 Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения.		
	Практические занятия Переговоры как часть работы менеджера. Анализ деловых ситуаций	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Рефераты: «Традиции и особенности ведения переговоров с иностранными партнерами».	1	
Всего		56	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

5. Образовательные технологии

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения современных инструментальных средств: лекции с применением мультимедийных технологий, современного и аппаратного обеспечения.

При проведении занятий используются активные и интерактивные формы.

Тип занятия Методы/формы	Лекционные занятия	Практические занятия
Урок-дискуссия	Тема 1. Понятие и сущность менеджмента Тема 8. Коммуникационный процесс. Тема 9. Руководитель в системе управления. Тема 12. Деловое общение.	Тема 5. Организационные структуры. Тема 6. Характеристика составляющих цикла менеджмента

6. Условия реализации программы дисциплины

6.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебных кабинетов: кабинет экономики и менеджмента.

Обснащение кабинета: Специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: учебная мебель, доска, телевизор, ПК. Количество посадочных мест – 20.

6.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495454>

2. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/498961>

3. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100363.html>

Дополнительная литература

4. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10546-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495456>

5. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. —

Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493855>

6. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495458>

7. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>

8. Менеджмент в туризме: сб. учеб.-метод. материалов для специальности 43.02 10 «Туризм»/ АмГУ, ФСПО; сост. Е.А. Царевская. – Благовещенск: Изд-во Амур.гос. ун-та, 2017.- 16 с. Режим доступа: http://irbis.amursu.ru/DigitalLibrary/AmurSU_Edition/10228.pdf

Нормативно-правовые акты:

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть первая. 30.11.1994 № 52-ФЗ.

2. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть вторая. 26.01.1996 г.

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 14 ноября 1996 г.

Перечень программного обеспечения:

1. Лицензионное: Windows 7 Pro – DreamSparkPremiumElectron-icSoftwareDelivery (3 years) Renewal по договору – Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года.

2. Свободно распространяемое: LibreOffice - бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <https://ru.libreoffice.org/about-us/license/>.

7. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере туризма; - применять полученные знания в практической деятельности, обобщать и структурировать информацию; - обобщать и структурировать информацию. 	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Практические задания</p>
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития; - формы и методы стратегического менеджмента в туризме; 	<p>Ролевая игра</p> <p>Доклад</p> <p>Коллоквиум</p>

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<ul style="list-style-type: none"> - особенности менеджмента отдельных видов деятельности в сфере туризма; - принципы построения организационной структуры управления; - основы формирования мотивационной политики организации; - особенности менеджмента в области профессиональной деятельности; - особенности менеджмента в туризме; - процесс принятия и реализации управленческих решений в туристической фирме. 	<ul style="list-style-type: none"> Презентация Реферат Устный опрос Тест Контрольная работа
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

Вопросы к дифференцированному зачету

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.
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. Понятие и характеристика стилей руководства.
18. Требования к менеджеру туристской фирмы.
19. Власть и личное влияние руководителя туристической фирмы.
20. Авторитет менеджера туристской фирма. Разновидности ложного авторитета.
21. Содержание и классификация управленческих решений.
22. Этапы процесса принятия управленческих решений.
23. Условия эффективности управленческих решений.
24. Организация и контроль за исполнением решений
25. Коллектив, его особенности. Формальные и неформальные группы
26. Значение управления человеческими ресурсами в турфирмах.
27. Организация и проведение деловых совещаний.
28. Организация и проведение деловых переговоров.
29. Конфликты их типы, методы разрешения. Причины конфликтов.
30. Делегирование полномочий и ответственности.

31. Организация работы по управлению туристским предприятием.
32. Система коммуникаций в организации.
33. Стратегическое и текущее планирование в организации.
34. Методы принятия управленческих решений и их характеристика.
35. Качества менеджера, работа менеджера,
36. Создание системы мотивации труда в туристической фирме.
37. Организация контроля за деятельностью подчиненных в туристической фирме.
38. Этика психология делового общения.
39. Управление конфликтами в организации.
40. Внешние связи и возможности менеджмента. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества.