

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук  
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета  
естественных наук

 М.В. Воронов

» декабря 2023 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Менеджмент в туристской индустрии»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 4

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913 н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954 н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)»).


**СОСТАВИТЕЛЬ:**

доцент кафедры географии ФГБОУ ВО «ЛПГУ», кандидат педагогических наук, Богатырева Дарья Степановна.

Утверждена на заседании кафедры географии

Протокол от «21» ноября 20 23 г. № 7

И.о. заведующего кафедрой географии



Ю.Ю. Чикина

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета естественных наук

Протокол от «12» декабря 20 23 г. № 6


Председатель учебно-методической комиссии факультета естественных наук



С.Н. Несторенко

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий учебно-методическим отделом



В.В. Савенков

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

**Цель** изучения дисциплины – формирование у будущих специалистов сферы туризма современного управленческого мышления и системы специальных знаний в вопросах теории менеджмента, понимания концептуальных основ системного управления предприятиями; приобретение умений анализа внутренней и внешней среды, принятия обоснованных управленческих решений, а также формирование у специалистов современного системного экономического мышления в области менеджмента организации с учетом отраслевой специфики и особенностей индустрии туризма; подготовка высококвалифицированного менеджера, который будет в состоянии обеспечить высокий уровень эффективности системы управления и конкурентоспособность предприятия в условиях рыночной экономики.

**Задачи** дисциплины:

- определить сущность основных понятий и категорий менеджмента;
- изучить принципы и функции менеджмента;
- изучить систему методов управления, основы планирования, мотивации и контроля;
- рассмотреть содержание и характеристику основных типов организационных структур управления;
- изучить особенности процесса принятия решений в менеджменте;
- раскрыть теоретические основы, содержания, структуры и задач коммуникативного менеджмента в индустрии туризма;
- овладеть методиками и практическими навыками профессионального общения в индустрии туризма с использованием вербальных и невербальных коммуникативных техник и технологий.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП.**

Учебная дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к блоку дисциплин обязательной части.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются:

*знания* базовых категорий, терминов и понятий в области экономики и управления предприятием; основ стандартизации и сертификации услуг сферы гостеприимства; организации гостиничного и ресторанного хозяйства;

*умения* применять методы и показатели оценки эффективности использования ресурсов предприятия для принятия эффективных, обоснованных управленческих решений;

*навыки* поиска, систематизации и комплексного анализа необходимой информации для принятия эффективных, обоснованных управленческих решений.

Основывается на базе дисциплин: «Организация туристской деятельности», «Психология делового общения в туризме», «Технология организации туроператорских и турагентских услуг».

Является основой комплекса профессиональной подготовки будущих специалистов сферы туризма.

**3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
Общепрофессиональных		
ОПК-2	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности.</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности.</p> <p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы.</p>	<p>Знает систему общественных и государственных институтов, механизмы их функционирования и тенденции развития; основные управленческие задачи по реализации функций управления туристским предприятием; основы профессиональной этики в объеме, позволяющим вести организационно-управленческую работу в коллективе;</p> <p>Умеет применять базовые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности; осуществлять действия по распределению обязанностей и делегированию полномочий в трудовом коллективе предприятия.</p> <p>Владет навыками контроля деятельности объектов туристской сферы.</p>
Профессиональные		
ПК-1	<p>ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.</p> <p>ПК-1.2. Осуществляет руководство трудовым коллективом, персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации, управление материальными ресурсами.</p>	<p>Знать основные теоретические положения менеджмента туризма, его современное состояние и перспективы развития.</p> <p>Уметь принимать эффективные управленческие решения, учитывая необходимые данные анализа организационно-управленческой ситуации для выполнения стратегических и тактических целей туристского предприятия и удовлетворения потребностей туристов; осуществлять постоянный мониторинг состояния дел организации деятельности турпредприятия с учетом социальной политики государства; корректно интерпретировать различные варианты организационно-технического и финансово-экономического обеспечения туристской деятельности, составлении сметы и калькулировании себестоимости туристско-экскурсионного продукта и иных туристских услуг для различных целевых групп потребителей.</p> <p>Владеть навыками анализа и оценки состояния внешней и внутренней организационной среды туристского предприятия; управленческих решений с учетом полученных данных; управления персоналом, делегирования полномочий и контроля качества работы</p>

	исполнителей.
--	---------------

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии», должны:

**знать** формы и методы менеджмента индустрии туризма, особенности менеджмента региональной индустрии туризма, технологию принятия управленческих решений на предприятии индустрии туризма;

**уметь** использовать методы менеджмента; применять технологии разработки, принятия и реализации управленческих решений; владеть приемами управления организационными изменениями; определять основные направления управления предприятием; определять потребности предприятия в квалифицированных специалистах, осуществлять соответствующую политику по подбору и обучению персонала; выявлять проблемы в управлении предприятиями индустрии туризма; осуществлять поиск наиболее рациональных подходов к управлению бизнес-процессами; обеспечивать развитие персонала как средства поддержания конкурентоспособности предприятия; применять новый инструментарий менеджмента для проектирования управленческих систем;

**владеть навыками** разработки и обоснования основных направлений совершенствования и повышения эффективности управления на предприятиях индустрии туризма.

#### 4. Структура и содержание учебной дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц
	7 семестр
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>144 / 4,0 зач. ед.</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего часов), в том числе:</b>	<b>48</b>
Лекции	20
Семинарские занятия	-
Практические занятия	28
Лабораторные работы	-
Курсовая работа / курсовой проект	-
Другие формы организации учебного процесса (контрольные работы, индивидуальные занятия, консультации и др.)	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего часов)</b>	<b>69</b>
<b>Контроль</b>	<b>27</b>
Форма аттестации	Экзамен

## **4.2. Содержание разделов учебной дисциплины**

### **Тема 1. Методологические основы менеджмента**

1. Сущность и необходимость менеджмента
2. Развитие теории и практики менеджмента.
3. Составляющие понятия «менеджмент». Цели и задачи менеджмента
4. Деятельность менеджера и его задачи

### **Тема 2. Законы, закономерности и принципы менеджмента**

1. Законы менеджмента
2. Закономерности и принципы менеджмента

### **Тема 3. Менеджмент гостеприимства**

1. Менеджмент гостеприимства
2. Функции менеджмента гостеприимства
3. Составляющие менеджмента гостеприимства

### **Тема 4. Предпринимательская деятельность и менеджмент**

1. Понятие предпринимательства
2. Понятие и признаки предпринимательской деятельности
3. Функции и принципы предпринимательства

### **Тема 5. Организация как объект управления**

1. Понятие и признаки организации
2. Жизненный цикл организаций. Виды организаций
3. Внутренняя и внешняя среда организаций

### **Тема 6. Моделирование организационных структур управления**

1. Сущность и особенности организационных структур используемых на предприятиях индустрии гостеприимства
2. Условия эффективности структуры управления предприятий гостинично-ресторанного хозяйства

### **Тема 7. Организационная деятельность как общая функция менеджмента.**

1. Сущность организационной деятельности и ее место в системе управления. Понятие и составляющая организационной деятельности.
2. Полномочия, обязанность, ответственность.
3. Сущность организационной структуры управления. Виды организационной структуры управления.
4. Формирование организационной структуры управления

### **Тема 8. Мотивация как общая функция менеджмента**

1. Сущность мотивации
2. Управление мотивами
3. Средства моральной мотивации
4. Поощрение работников

### **Тема 9. Функция и технологии менеджмента. Планирование как общая функция менеджмента**

1. Функции - основная категория технологии менеджмента
2. Механизм реализации функций управления
3. Планирование как общая функция менеджмента

4. Планирование развития предприятий на основе результатов исследования объема спроса и возможностей рынка
5. Планирование деятельности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса на основе анализа факторов внешней и внутренней сред

**Тема 10. Контроль как общая функция менеджмента. Регулирование, как общая функция менеджмента**

1. Сущность контроля
2. Область контроля. Виды контроля
3. Сущность и механизм регулирующей функции

**Тема 11. Методы менеджмента**

1. Сущность и особенность формирования методов менеджмента
2. Классификация и характеристика методов менеджмента

**Тема 12. Основы теории принятия управленческих решений**

1. Сущность управленческих решений
2. Классификация управленческих решений
3. Процесс принятия управленческих решений

**Тема 13. Методы обоснования управленческих решений**

1. Теоретические основы обоснования управленческих решений
2. Методы управленческих решений

**Тема 14. Руководство и лидерство**

1. Понятие и общая характеристика руководства.
2. Характеристика и классификация стилей руководства.
3. Формы влияния и власти

**Тема 15. Информация и коммуникация в менеджменте**

1. Сущность и значение информации в процессе менеджмента. Классификация информации
2. Сущность коммуникации и их информационное обеспечение
3. Коммуникативный процесс

**Тема 16. Управление конфликтами, изменениями и стрессами**

1. Природа конфликта в организации – виды, причины конфликтов. Управление конфликтной ситуацией
2. Управление изменениями
3. Природа стресса – причины и управление стрессами

**Тема 17. Эффективность менеджмента**

1. Сущность эффективности менеджмента
2. Экономическая эффективность управления

**Тема 18. Теоретические аспекты коммуникативного менеджмента**

1. Понятие коммуникации. Виды и элементы коммуникаций
2. Понятие коммуникационного процесса и его этапы
3. Коммуникативные навыки. Коммуникационные барьеры
4. Сущность общения и его характеристика

**Тема 19. Вербальное общение в коммуникативной практике специалистов индустрии гостеприимства**

1. Сущность и структура речевой коммуникации



2. Ораторское искусство в работе менеджера туризма
3. Психология презентации туристского продукта

**Тема 20. Невербальное общение в коммуникативной практике специалистов туризма**

1. Сущность невербальной коммуникации и ее структура
2. Формирование имиджа работника предприятия туристического бизнеса как инструмент коммуникативного влияния

**Тема 21. Технологии коммуникативного менеджмента**

1. Природа психологического манипулирования. Причины возникновения манипулятивного воздействия на поведение человека.
2. Методы и приемы манипулирования. Методы нейтрализации, противодействия и защиты от манипулирования
3. Стратегии и тактики общения

**Тема 22. Управление персоналом предприятий индустрии гостеприимства**

1. Развитие персонала как средство обеспечения конкурентоспособности гостинично-ресторанного предприятия
2. Конкурентоспособность персонала как совокупность качественных и количественных его характеристик
3. Корпоративная культура предприятий индустрии гостеприимства

**Тема 23. Антикризисный менеджмент**

1. Экономическая сущность кризиса развития предприятия
2. Основные причины (факторы) возникновения кризисных явлений. Типология кризисных ситуаций
3. Основные положения антикризисного управления туристическим предприятием
4. Способы управления риском в туристической деятельности

**Тема 24. Самоменеджмент**

1. Модель менеджера в современных условиях
2. Система самоменеджмента и ее основные элементы
3. Направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера в индустрии туризма

**Тема 25. Стратегический менеджмент**

1. Становление стратегического менеджмента как самостоятельной управленческой практики
2. История развития менеджмента в системе управления организацией и этапы развития стратегического управления

**Тема 26. Инновационный менеджмент**

1. Понятие, цели, задачи инновационного менеджмента
2. Понятие инновации
3. Субъекты инновационной деятельности
4. Мотивы и экономические интересы инновационной деятельности
5. Инновационный процесс
6. Инновационный потенциал предприятия
7. Инновационные стратегии предприятия

8. Организационные инновации
9. Инновационная программа

#### 4.3. Лекции

№ п/п	Наименование темы	Объем часов
7 семестр		
1	Методологические основы менеджмента. Законы, закономерности и принципы менеджмента	1
2	Предпринимательская деятельность и менеджмент	1
3	Организация как объект управления	1
4	Моделирование организационных структур управления	1
5	Организационная деятельность как общая функция менеджмента	1
6	Мотивация как общая функция менеджмента	1
7	Функция и технологии менеджмента. Планирование как общая функция менеджмента	1
8	Контроль как общая функция менеджмента. Регулирование как общая функция менеджмента	1
9	Методы менеджмента	1
10	Основы теории принятия управленческих решений	1
11	Методы обоснования управленческих решений	1
12	Руководство и лидерство	1
13	Информация и коммуникация в менеджменте	1
14	Управление конфликтами, изменениями и стрессами	1
15	Эффективность менеджмента	1
16	Теоретические аспекты коммуникативного менеджмента	1
17	Вербальное общение в коммуникативной практике специалистов индустрии гостеприимства	1
18	Невербальное общение в коммуникативной практике специалистов туризма	1
19	Технологии коммуникативного менеджмента.	1
20	Управление персоналом предприятий индустрии гостеприимства	1
<b>Итого:</b>		<b>20</b>

#### 4.4. Практические / семинарские занятия

№ п/п	Наименование темы	Объем часов
7 семестр		
1	Методологические основы менеджмента. Законы, закономерности и принципы менеджмента	1
2	Менеджмент туризма	1
3	Предпринимательская деятельность и менеджмент	2

4	Организация как объект управления	1
5	Моделирование организационных структур управления	1
6	Функция и технологии менеджмента. Планирование как общая функция менеджмента	1
7	Организационная деятельность как общая функция менеджмента	2
8	Мотивация как общая функция менеджмента	1
9	Контроль как общая функция менеджмента. Регулирование как общая функция менеджмента	1
10	Методы менеджмента	1
11	Основы теории принятия управленческих решений	1
12	Методы обоснования управленческих решений	2
13	Руководство и лидерство	1
14	Информация и коммуникация в менеджменте	1
15	Управление конфликтами, изменениями и стрессами	2
16	Эффективность менеджмента	1
17	Теоретические аспекты коммуникативного менеджмента	1
18	Вербальное общение в коммуникативной практике специалистов в области туризма	1
19	Невербальное общение в коммуникативной практике специалистов туризма	1
20	Технологии коммуникативного менеджмента	1
21	Антикризисный менеджмент	1
22	Самоменеджмент	1
23	Стратегический менеджмент	1
24	Инновационный менеджмент	1
<b>Итого:</b>		<b>28</b>

#### **4.5. Лабораторные работы (не предусмотрены).**

#### **4.6. Самостоятельная работа студентов**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела / темы</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>7 семестр</b>			
1	Характеристика и анализ различных определений менеджмента	сводная таблица	4
2	Заведение гостинично-ресторанного хозяйства как объект управления	конспект	3
3	Особенности и проблемы управления заведениями гостинично-ресторанного хозяйства	конспект	4
4	Методологические основы менеджмента	конспект	3
5	Законы, закономерности и принципы менеджмента	сводная таблица	4

6	История развития науки менеджмента	развернутый конспект	3
7	Предпринимательская деятельность и менеджмент	конспект	3
8	Типы управленческих структур	сравнительная таблица	4
9	Функция и технологии менеджмента. Планирование как общая функция менеджмента	конспект	4
10	Организационная деятельность как общая функция менеджмента	конспект	3
11	Мотивация как общая функция менеджмента	конспект	4
12	Контроль как общая функция менеджмента. Регулирование как общая функция менеджмента	конспект	4
13	Методы менеджмента	сводная таблица	3
14	Основы теории принятия управленческих решений. Методы обоснования управленческих решений. Руководство и лидерство	опорный конспект	4
15	Социальная ответственность в менеджменте	развернутый конспект	3
16	Психодиагностика в туризме	развернутый конспект	3
17	Стили передачи информации	сводная таблица	3
18	Коммуникативная культура и профессиональный этикет специалистов индустрии туризма	развернутый конспект	4
19	Эффективность управления туристским предприятием	развернутый конспект	4
20	Основные термины и понятия	гlossарий	3
<b>Итого:</b>			<b>69</b>
<b>Контроль самостоятельной работы студента:</b>			<b>27</b>

#### 4.7. Курсовые работы / проекты не предусмотрены

### 5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Учебная работа по данной дисциплине предполагает:

- проведение цикла лекций с использованием мультимедийных технологий (презентации, учебные фильмы);
- разноуровневое обучение (разработка заданий разного уровня для студентов);
- работа в команде (совместная работа студентов в группе при выполнении лабораторных работ).

Также на занятиях по «Технологиям продаж в туристской индустрии» используются интерактивные образовательные технологии, а именно проблемные лекции, просмотр учебных фильмов и их обсуждение, дискуссии.

## **6. Формы контроля освоения учебной дисциплины**

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические работы по дисциплинам в различных формах: защита практических работ (устная форма); тестирование; контрольные работы.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена.

Система оценивания учебной дисциплины студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (Приложение).

## **7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины**

а) основная литература:

1. Абрамов, В. С. Стратегический менеджмент. / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов. – М. : Юрайт. 2024. – 435 с.
2. Абчук, В. А. Менеджмент: прикладные аспекты / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. – М. : Юрайт. 2023. – 348
3. Зуб, А. Т. Стратегический менеджмент / А. Т. Зуб. – М. : Юрайт, 2024. – 376 с.

б) дополнительная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Индустрия туризма : Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма / Г. М. Дехтярь. – М. : Финансы и статистика, 2008. – 416 с.
2. Исмаев, Д. К. Основная деятельность туристской фирмы (на примере российского турбизнеса) : учебно-практическое пособие / Д. К. Исмаев. – М. : Книгодел, 2005. – 158 с.
3. Киреева, Ю. А. Основы туризма : учеб.-практ. пособ. / Ю. А. Киреева. – М. : Советский спорт, 2010. – 108 с.
4. Сенин, В. С. Туристские услуги. Туристское обслуживание : сборник нормативно-правовых и информационных материалов / В. С. Сенин, А. Д. Чудновский. – М. : Финансы и статистика, 2008. – 224 с.
5. Сухов, Р. И. Организация работы туристского агентства : учеб. пособие / Р. И. Сухов. – М. : ИКЦ «Март», 2005. – 144 с.

6. Ильина, Е. Н. Туризм – путешествия. Создание туристической фирмы. Агентский бизнес : учеб. для турист, колледжей и вузов / Е. Н. Ильина. – М. : 2018. – 170 с.

7. Организация туризма : ученик / под редакцией Н. И. Кабушкина. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632 с.

8. Кабушкин, Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. – М. : Новое знание, 2003. – 632 с.

9. Каурова, А. Д. Организация сферы туризма / А. Д. Каурова. – М. : Изд-во: Герда, 2008. – 368 с.

в) Интернет-ресурсы:

1. Информационный портал «Современный туризм» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.npark.ru](http://www.npark.ru). – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

2. Национальный туристический портал России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiajourney.ru/> – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

4. Сайт Ассоциации туроператоров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.atorus.ru](http://www.atorus.ru) – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

5. Сайт Всемирной туристской организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

6. Сайт Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.rostourunion.ru](http://www.rostourunion.ru) – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций; аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук).

Практические работы: электронных презентаций; аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук). Рабочее место преподавателя, оснащенное ноутбуком с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами (ноутбуками) с доступом в Интернет, предназначенные для работы в информационной образовательной среде.

## 9. Лист дополнений и изменений

[illegible]

