

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 11.07.2025 12:50:44
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

УП: 43.03.02 Туризм
2025.plx

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Утверждаю:

Руководитель ООП

 Л.П. Богданова

«19» мая 2025 г.



Рабочая программа дисциплины

Менеджмент в туризме

Закреплена за кафедрой:	Туризма и природопользования
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Семестр:	5

Программу составил(и):

канд. физ.-мат. наук, доц., Домбровская Вероника Евгеньевна

Тверь, 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

Целью дисциплины является ознакомление студентов с теорией и практикой менеджмента, форм управления предприятиями туристской индустрии; видов управленческих решений и методов их разработки; с основами управления туристским предприятием.

Задачи :

- освоить теоретико-методологические основы менеджмента в сфере туризма;
- сформировать у студентов научное представление об управлении в туристской индустрии;
- изучить закономерности управления в туристской индустрии;
- сформировать представление об общих принципах, функциях и методах менеджмента в сфере туризма;
- содействовать получению студентами необходимых практических знаний и навыков работы, которые позволят повысить эффективность деятельности предприятий и организаций туристской индустрии на практике

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОП: Б1.О

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Экономика туризма

Экономика

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

Финансово-экономический анализ в туризме

Проектно-технологическая практика

Технологии и организация гостиничных услуг

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
самостоятельная работа	74

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы

ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы

ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы

ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

УК-6.1: Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей

УК-6.2: Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста

УК-6.3: Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста

УК-6.4: Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития

5. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:	
зачеты	5

6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Туризм как объект управления				
1.1		Лек	5	2	
1.2		Ср	5	4	
	Раздел 2. Тема 2. Научные школы менеджмента.				
2.1		Лек	5	1	
2.2		Пр	5	1	
2.3		Ср	5	6	
	Раздел 3. Тема 3. Функции менеджмента: планирование и прогнозирование в менеджменте				
3.1		Лек	5	1	
3.2		Пр	5	1	
3.3		Ср	5	6	
	Раздел 4. Тема 4. Функции менеджмента: организация. Организационная структура на примере предприятия индустрии туризма				
4.1		Лек	5	1	

4.2		Пр	5	1	
4.3		Ср	5	6	
	Раздел 5. Тема 5. Функции менеджмента: мотивация.				
5.1		Лек	5	1	
5.2		Пр	5	1	
5.3		Ср	5	6	
	Раздел 6. Тема 6. Функции менеджмента: контроль				
6.1		Лек	5	1	
6.2		Пр	5	1	
6.3		Ср	5	6	
	Раздел 7. Тема 7. Коммуникации в менеджменте				
7.1		Лек	5	2	
7.2		Пр	5	2	
7.3		Ср	5	12	
	Раздел 8. Тема 8. Принципы и методы менеджмента				
8.1		Лек	5	2	
8.2		Пр	5	2	
8.3		Ср	5	10	
	Раздел 9. Тема 9. Управленческие решения в сфере туризма				
9.1		Лек	5	2	
9.2		Пр	5	2	
9.3		Ср	5	8	
	Раздел 10. Тема 10. Власть и лидерство. Стили управления в индустрии туризма и гостеприимства				
10.1		Лек	5	2	
10.2		Пр	5	2	
10.3		Ср	5	4	
	Раздел 11. Тема 11. Эффективность менеджмента в туризме				

11.1		Лек	5	2	
11.2		Пр	5	4	
11.3		Ср	5	6	

Образовательные технологии

Преподавание дисциплины предполагает применение различных образовательных технологий

Список образовательных технологий

1	Игровые технологии
2	Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)
3	Технологии развития критического мышления
4	Активное слушание
5	Методы группового решения творческих задач (метод Дельфи, метод 6–6, метод развивающей кооперации, мозговой штурм (метод генерации идей), нетворкинг и т.д.)

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Пример кейс-задач

1. Прочтите задание. Ответьте на вопросы.

Вы - начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную - молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем завершится этот инцидент?

2. Прочтите задание. Ответьте на вопросы.

Вы - опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили нескольких лучших сотрудников к поощрению. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Васильев, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы сталкиваетесь с Васильевым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы себя вели в каждом из этих вариантов?

8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Перечень примерных вопросов для зачета:

1. Эволюция управленческой мысли.
2. Система управления и ее структуры.
3. Сущность управленческой деятельности.
4. Объект и субъект управления.
5. Организация как система.
6. Закономерности управления.
7. Менеджмент как научная дисциплина.
8. Менеджмент как система управления.

9. Понятие и сущность менеджмента.
10. Функции менеджмента
11. Особенности управленческого труда. Роли руководителя.
12. Характерные черты и стадии менеджмента.
13. Менеджмент как наука и как искусство.
14. Методологические основы менеджмента.
15. Характерные черты и стадии управления.
16. Принципы управления.
17. Виды социальных систем.
18. Организация и ее характеристики.
19. Инфраструктура менеджмента.
20. Коммуникации в организации.
21. Коммуникационный процесс: этапы, элементы.
22. Виды коммуникаций.
23. Трудности в развитии коммуникаций.
24. Пути улучшения системы коммуникаций.
25. Межличностные коммуникации.
26. Организационные коммуникации.
27. Управленческие решения.
28. Классификация управленческих решений.
29. Подходы к принятию решений.
30. Рациональное решение проблем.
31. Факторы, влияющие на принятие решений.
32. Модель и моделирование.
33. Методы принятия управленческих решений.
34. Линейные и штабные полномочия.
35. Эффективная организация взаимодействия полномочий.
36. Организационная структура и ее элементы.
37. Классификация организационных структур.
38. Мотивационный процесс и его составляющие элементы.
39. Потребности и вознаграждения как элементы мотивационного процесса.
40. Содержательные теории мотивации.
41. Процессуальные теории мотивации.
42. Формирование трудовых ресурсов.
43. Развитие трудовых ресурсов в организации.
44. Руководство как разновидность власти.
45. Источники и формы власти.
46. Формы власти, имеющие личностную основу.
47. Формы власти, имеющие организационную основу.
48. Формы влияния в организации
49. Влияние путем убеждения.
50. Влияние путем участия.
51. Группы и их значимость.
52. Развитие неформальных организаций и их характеристики.
53. Управление неформальной организацией.
54. Лидерство и основные подходы к его изучению.
55. Личностный подход к лидерству.
56. Поведенческий подход к лидерству.
57. Ситуационные подходы к эффективному лидерству.
58. Классификация стилей менеджера.
59. Конфликты в организации.
60. Методы управления конфликтной ситуацией.

8.3. Требования к рейтинг-контролю

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная

Шифр	Литература
Л.1.1	Скобкин, Менеджмент в туризме, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-07713-1, URL: https://urait.ru/bcode/539414
Л.1.2	Зайцева, Менеджмент в сервисе и туризме, Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, ISBN: 978-5-16-016114-3, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=422761

Дополнительная

Шифр	Литература
Л.2.1	Пищулов, Менеджмент в сервисе и туризме, Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022, ISBN: 978-5-16-012517-6, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=420041
Л.2.2	Рассохина, Менеджмент туристских дестинаций, Москва: Юрайт, 2023, ISBN: 978-5-534-11578-9, URL: https://urait.ru/bcode/514560

Перечень программного обеспечения

1	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
2	Adobe Acrobat Reader
3	Google Chrome
4	WinDjView
5	OpenOffice

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы)
2	ЭБС ТвГУ
3	ЭБС BOOK.ru
4	ЭБС «Лань»
5	ЭБС IPRbooks
6	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
7	ЭБС «ЮРАИТ»
8	ЭБС «ZNANIUM.COM»
9	СПС "КонсультантПлюс"
10	СПС "ГАРАНТ"

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудит-я	Оборудование
---------	--------------

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Примеры тестов для самоконтроля

1. Под организацией следует понимать:

- А) Объединение людей для выполнения определенных работ;
- Б) Сознательное объединение людей, которое действует на основании определенных процедур и правил и совместно реализует определенную программу или цели;
- В) Группу людей, которые совместно реализуют определенные программы;
- Г) Группу людей, которые объединяются на основе симпатии друг к другу для реализации личных целей;

Д) Объединение людей по интересам.

2. К внутренней среде относятся:

- А) Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты;
- Б) Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда;
- В) Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура; Г) Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль;
- Д) Партнеры, персонал, социально-психологические условия.

3. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:

- А) Достижимость, конкретность, ориентация во времени; Б) Достижимость и ориентация во времени;

В) Ориентация во времени и конкретность; Г) Достижимость;

Д) Ориентация во времени.

4. Практика управления возникла:

- А) В ходе бурной индустриализации промышленного производства;
- Б) Одновременно с возникновением системного подхода к управлению; В) Одновременно с объединением людей в организованные группы.

5. Какова важнейшая функция управления?

- А) Создание благоприятных условий для дальнейшего развития и функционирования предприятия;

Б) Повышение производительности труда работников;

В) Постоянное внедрение достижений НТП в производство.

6. Что не является продуктом труда менеджера?

А) Товары и услуги

Б) Решение по выбору рынков сбыта В) Подготовка бизнес плана

7. Менеджмент – это наука, изучающая:

А) Человеческий потенциал

Б) Взаимодействие работников внутри коллектива

В) Процессы управления материальными, сырьевыми, трудовыми и т.д. ресурсами

фирмы

8. Что является объектом и субъектом менеджмента?

А) Объекты – управленческие решения, субъекты – менеджеры, подчиненные

- Б) Объекты – производственная деятельность и взаимодействие с контрагентами, ресурсы всех видов, рынок, информация, субъект – менеджер

В) Объекты – деньги, трудовые ресурсы, рынок, субъект – рыночная экономика

9. Родоначальник науки управления:

А) О.Конт

Б) Ф. Тейлор В) М.Вебер

10. Кто реализует функцию контроля?

А) Линейные руководители Б) Все члены коллектива

В) Высшее руководство фирмы

11. Контроль должен быть:
А) Объективным и гласным; Б) Гласным и действенным;
В) Объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным. Г) Эффективным;
Д) Текущим.
12. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?
А) Со времен появления денег;
Б) Со времен возникновения организаций;
В) Со времен появления руководителя организации;
Г) Со времен зарождения организованного производства; Д) Во время буржуазных революций в Европе.
13. К средствам мотивации труда не относятся:
А) Вознаграждения;
Б) Проведение производственных совещаний; В) Повышение квалификации персонала;
Г) Обеспечение условий для самовыражения; Д) Объявление благодарности.
14. Оперативные планы разрабатываются сроком на:
А) Полгода, месяц, декаду, неделю; Б) По рабочим дням;
В) 3-5 лет;
Г) 1 год;
Д) 10 лет.
15. Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:
А) Создание, становление, развитие, возрождение; Б) Рождение, зрелость;
В) Рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение; Г) Рождение, зрелость, возрождение;
Д) Создание, развитие, зрелость, старение.
16. Подчеркните ошибочные представления о лидерстве:
А) Лидер – это предприниматель;
Б) Лидер – это человек, эффективно осуществляющий формальное и неформальное руководство;
В) Лидерство – это положение (статус) определенной личности в обществе;
Г) Лидер – человек, обладающий широкими познаниями в профильной области.
17. Наибольшее число современных вариаций произошло от
А) Либерального стиля руководства; Б) Авторитарного стиля руководства;
В) Демократического стиля руководства; Г) Диктаторского стиля руководства.
18. На восприятие в деловой коммуникации могут влиять:
А) Возраст;
Б) Внимательность;
В) Отношение к говорящему; Г) Уровень образования;
Д) Накопленный опыт.
19. Каким методам управления, организациями принадлежит ведущая роль в современных условиях?
А) Экономическим;
Б) Социально-психологическим;
В) Организационно-распорядительным; Г) Распорядительным;
Д) Социально-экономическим.
20. Подход, который требует принятия оптимального решения, которое зависит от соотношения взаимодействующих факторов - это:
А) Ситуационный подход; Б) Системный подход;
В) Процессный подход;
Г) Поведенческий подход; Д) Текущий подход.