

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, качеству  
образования – первый проректор

Хагуров Т.А.

подпись

«27» апреля 2018 г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.22 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Направление подготовки – 43.03.02 Туризм

Профиль – Технология и организация гостиничных услуг

Программа подготовки – прикладная

Форма обучения – заочная

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Краснодар 2018

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1463, по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата) от 14 декабря 2015 г.,

Программу составила Рововая Т.А., д-р философ. наук, профф.



на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчик) Беликов М.Ю.

  
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.

  
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии геологии туризма и сервиса протокол № 04–18 от «25» апреля 2018 г.

Председатель УМК Института Погорелов А.В.

  
подпись

Рецензенты:

1. Максимова О.А. –директор ООО «Экодом»

2. Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии, г. Краснодар

## СОДЕРЖАНИЕ

|       |                                                                                                                                             |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Цели и задачи изучения дисциплины.....                                                                                                      | 4  |
| 1.1   | Цель освоения дисциплины.....                                                                                                               | 4  |
| 1.2   | Задачи дисциплины.....                                                                                                                      | 4  |
| 1.3   | Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                                                                                 | 4  |
| 1.4   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с<br>планируемыми результатами освоения образовательной программы..... | 4  |
| 2     | Структура и содержание дисциплины.....                                                                                                      | 6  |
| 2.1   | Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....                                                                                   | 6  |
| 2.2   | Структура дисциплины.....                                                                                                                   | 6  |
| 2.3   | Содержание разделов дисциплины.....                                                                                                         | 7  |
| 2.3.1 | Занятия лекционного типа.....                                                                                                               | 7  |
| 2.3.2 | Занятия семинарского типа.....                                                                                                              | 7  |
| 2.3.3 | Лабораторные занятия.....                                                                                                                   | 8  |
| 2.3.4 | Примерная тематика курсовых работ.....                                                                                                      | 8  |
| 2.4   | Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы<br>обучающихся по дисциплине .....                                     | 8  |
| 3     | Образовательные технологии.....                                                                                                             | 9  |
| 4     | Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной<br>аттестации.....                                                    | 10 |
| 4.1   | Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....                                                                               | 10 |
| 4.2   | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....                                                                         | 11 |
| 5     | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для<br>обучения.....                                                     | 14 |
| 5.1   | Основная литература.....                                                                                                                    | 14 |
| 5.2   | Дополнительная литература.....                                                                                                              | 14 |
| 5.3   | Периодические издания.....                                                                                                                  | 15 |
| 6     | Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,<br>необходимых для освоения дисциплины.....                           | 15 |
| 7     | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....                                                                           | 15 |
| 8     | Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении<br>образовательного процесса по дисциплине .....                         | 18 |
| 8.1   | Перечень необходимого программного обеспечения.....                                                                                         | 18 |
| 8.2   | Перечень необходимых информационных справочных систем.....                                                                                  | 18 |
| 9     | Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного<br>процесса по дисциплине.....                                 | 18 |

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины**

### **1.1 Цель дисциплины**

Туризм – это сложный многогранный процесс: это и отрасль экономики, и социально-культурное явление, и объект международного и государственного регулирования, объект привлечения инвестиций, предмет изучения целого ряда научных дисциплин, вид бизнеса и форма путешествий. Туризм стал глобальным явлением современности. В данном курсе туризм рассматривается как объект управления.

Цель преподавания дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» – дать будущим специалистам в сфере туризма и гостеприимства необходимые теоретические и практические знания, позволяющие грамотно управлять предприятиями индустрии гостеприимства и туризма. Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» рассматривает основные аспекты (финансовые, организационные, экономические, трудовые) современного менеджмента гостиничных и ресторанных предприятий, туристских фирм. В процессе освоения дисциплины анализируется возможность использования передового зарубежного опыта управления предприятиями индустрии гостеприимства и туризма в российской практике.

### **1.2 Задачи дисциплины**

- изучить современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью;
- проанализировать организационные аспекты управления индустрией гостеприимства и туризма;
- изучить особенности финансового менеджмента в данной сфере;
- рассмотреть основы принятия маркетинговых и стратегических решений в индустрии туризма и гостеприимства.

### **1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.**

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана, является базовой и обязательной к изучению.

Студенты обучаются по данному курсу в четвертом семестре. Являясь теоретической, данная дисциплина представляет собой основу для изучения всех профильных предметов. Для успешного ее изучения необходимы знания по дисциплинам «Технология и организация гостиничной деятельности», «Статистика туризма», «Основы туристской деятельности».

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии».**

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

ОК-4: Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК-4: Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части)                                                                                                             | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                            |
|--------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                    |                                                                                                                                                   | знать                                                                                                                                                                                                                                               | уметь                                                                                                                                                                                                                                                                                       | владеть                                                                                    |
| 1.     | ОК-4               | Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные                                     | теоретические и методические основы менеджмента в туристической индустрии; систему методов управления и их использование в практической деятельности; роль, навыки, основные качества и работу менеджмента в формировании организационной культуры; | формировать цели, задачи, функции менеджмента, миссию туристической деятельности организации; анализировать информацию, факторы внутренней и внешней среды и обосновывать управленческие решения;                                                                                           | практическими навыками общения и управления людьми, группами в туристической деятельности. |
| 2      | ПК-4               | Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики | информационное обеспечение и коммуникации в менеджменте; менеджмент человеческих ресурсов; организацию и технологию менеджмента в туризме.                                                                                                          | осуществлять коммуникационные связи, мотивацию труда, организацию контроля за деятельностью подчиненных; осуществлять деловое общение и управление конфликтами, людьми, группами в туризме; принимать решение в различных ситуациях; обосновывать, принимать и реализовывать управленческие | практическими навыками общения и управления людьми, группами в туристической деятельности. |

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

| Вид учебной работы                                            | Всего часов | Семестр    |
|---------------------------------------------------------------|-------------|------------|
|                                                               |             | 4          |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>                             | <b>14</b>   | <b>14</b>  |
| В том числе:                                                  |             |            |
| Занятия лекционного типа                                      | 4           | 4          |
| Занятия семинарского типа<br>(семинары, практические занятия) | 10          | 10         |
| <b>Самостоятельная работа (всего)</b>                         | <b>121</b>  | <b>121</b> |
| В том числе:                                                  |             |            |
| Реферативная работа                                           | 121         | 121        |
| Вид промежуточной аттестации (экзамен)                        | 9           | 9          |
| Общая трудоемкость час                                        | 144         | 144        |
| зач. ед.                                                      | 4           | 4          |

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе в 5 семестре

| № раздела | Наименование разделов                                                      | Количество часов |                   |    |                        |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|----|------------------------|
|           |                                                                            | Всего            | Аудиторная работа |    | Самостоятельная работа |
|           |                                                                            |                  | Л                 | ПЗ |                        |
| 1         | 2                                                                          | 3                | 4                 | 5  | 7                      |
| 1         | Концепция менеджмента в сфере сервиса и туризма                            | 23               | 2                 |    | 21                     |
| 2         | Возникновение и развитие менеджмента                                       | 22               | -                 | 2  | 20                     |
| 3         | Современные подходы к менеджменту                                          | 22               | -                 | 2  | 20                     |
| 4         | Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма          | 22               | -                 | 2  | 20                     |
| 5         | Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма | 22               | -                 | 2  | 20                     |
| 6         | Организационные структуры управления                                       | 24               | 2                 | 2  | 20                     |
|           | Промежуточная аттестация (экзамен)                                         | 9                | -                 | -  | -                      |
|           | <i>Итого по дисциплине:</i>                                                |                  | 4                 | 10 | 121                    |

### 1.3 Содержание разделов дисциплины:

#### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

| № раздела                    | Наименование раздела                            | Тематика лекционных занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Форма текущего контроля |
|------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1                            | 2                                               | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4                       |
| 1                            | Концепция менеджмента в сфере сервиса и туризма | <p>Основные ключевые понятия менеджмента и управления: управление, менеджмент, менеджер, менеджери́зм, организация, объект и субъект управления, субъект управленческой деятельности, иерархия. Соотношение понятий «менеджмент» и «управление». Требования к менеджеру. Обязанности менеджера. Основные качества менеджера, бизнесмена, предпринимателя.</p> <p>Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма. Уровни управления: высший (институциональный) уровень, средний (управленческий) уровень, низший (технический) уровень. Характеристика каждого уровня. Содержание управленческой деятельности сферы сервиса и туризма. Внутренняя и внешняя среда бизнеса сферы сервиса и туризма. Внешняя среда туристического бизнеса. Факторы внешней среды прямого и косвенного воздействия. Сложность, подвижность и неопределенность внешней среды. Характеристика внешней среды. Основные задачи по оценке воздействия различных факторов внутренней и внешней среды</p> | У                       |
| 6                            | Организационные структуры управления            | <p>Понятие структуры, организации, организационной структуры. Структура управления производством. Звенья управления. Ступени управления. Структура аппарата управления. Организационная структура предприятия. Требования к построению рациональной структуры аппарата управления: оперативность, надежность, экономичность, оптимальность.</p> <p>Факторы, определяющие организационную структуру управления. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика.</p> <p>Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная (штабная), дивизиональная, матричная.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | У                       |
| Примечание: У – устный опрос |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

| № | Наименование раздела                 | Тематика практических занятий (семинаров)                                                                                                                                                                   | Форма текущего контроля |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1 | 2                                    | 3                                                                                                                                                                                                           | 4                       |
| 2 | Возникновение и развитие менеджмента | <p><i>Практическая работа № 2: Туристская инфраструктура и ресурсы отрасли.</i></p> <p>1. Факторы туристской мотивации.</p> <p>2. Барьеры к путешествию. Типы туристов.</p> <p>3. Виды и формы туризма.</p> | У                       |

|                                                                              |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                                              |                                                                            | 4. Туристско-рекреационные ресурсы дестинации.<br>5. Объект и субъект туризма.                                                                                                                                                                                                                                  |   |
| 3                                                                            | Современные подходы к менеджменту                                          | <i>Практическая работа № 3: Организационные структуры управления туризмом</i><br>1. Понятие организационной структуры управления.<br>2. Типы организационных структур.<br>3. Разделение труда в туристских организациях.<br>4. Формальная и неформальная структура организации.                                 | У |
| 4                                                                            | Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма          | <i>Практическая работа № 4. Производственный аспект менеджмента в туризме</i><br>1. Экономические отношения в менеджменте туризма.<br>2. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.<br>3. Информационно-техническое обеспечение менеджмента в туризме.<br>4. Экономическая эффективность менеджмента туризма. | У |
| 5                                                                            | Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма | <i>Практическая работа № 5: Социальный аспект менеджмента в туризме</i><br>1. Социальные факторы туристской деятельности.<br>2. Управление персоналом в туризме.<br>3. Деловое общение в туризме.<br>4. Управленческие решения в туризме.                                                                       | У |
| 6                                                                            | Организационные структуры управления                                       | <i>Практическая работа № 6. Управления качеством туристского обслуживания</i><br>1. Понятие «управление качеством».<br>2. Стандарты туристского обслуживания.<br>3. Профессионализм персонала туристской фирмы.<br>4. Безопасность туристских услуг.                                                            | У |
| Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |

### 2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| №  | Наименование раздела                            | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                                               | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1. | Концепция менеджмента в сфере сервиса и туризма | Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – 5-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 200 С. – Режим чтения <a href="http://www.book.ru/book/918087/view/2">http://www.book.ru/book/918087/view/2</a><br>Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В.Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, ГН.А. Зайцева – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. – Режим чтения <a href="http://www.book.ru/book/916528/view/2">http://www.book.ru/book/916528/view/2</a> |

|    |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                            | <p>Новые управленческие возможности для туристических организаций [Текст] : (инновационный менеджмент в туристической индустрии) / Д. А. Рубан. - Ростов-на-Дону : ЗАО "Книга", 2016. - 70 с. - Библиогр. в конце тем. - ISBN 9785872598628 : 100.00.</p> <p>Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т.В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. - Москва : Советский спорт, 2014. - 248 с. : ил. - (Профессиональное туристское образование). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9718-0695-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=258171">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=258171</a> (11.01.2018).</p> <p>Приезжева, Е.М. Анимационный менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Советский спорт, 2014. — 239 с. — Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/53254">https://e.lanbook.com/book/53254</a>. — Загл. с экрана</p> <p>Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 445 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04468-3. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/C71FDF73-9743-4AD8-B1A1-A4EE93824444">www.biblio-online.ru/book/C71FDF73-9743-4AD8-B1A1-A4EE93824444</a>.</p> |
| 2. | Возникновение и развитие менеджмента                                       | <p>Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — 5-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2016. — 200 С. — Режим чтения <a href="http://www.book.ru/book/918087/view/2">http://www.book.ru/book/918087/view/2</a></p> <p>Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В.Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, ГН.А. Зайцева – М.: Федеральное агенство по туризму, 2014. – 576 с. – Режим чтения <a href="http://www.book.ru/book/916528/view/2">http://www.book.ru/book/916528/view/2</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. | Современные подходы к менеджменту                                          | <p>Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В.Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, ГН.А. Зайцева – М.: Федеральное агенство по туризму, 2014. – 576 с. – Режим чтения <a href="http://www.book.ru/book/916528/view/2">http://www.book.ru/book/916528/view/2</a></p> <p>Новые управленческие возможности для туристических организаций [Текст] : (инновационный менеджмент в туристической индустрии) / Д. А. Рубан. - Ростов-на-Дону : ЗАО "Книга", 2016. - 70 с. - Библиогр. в конце тем. - ISBN 9785872598628 : 100.00.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. | Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма          | <p>Новые управленческие возможности для туристических организаций [Текст] : (инновационный менеджмент в туристической индустрии) / Д. А. Рубан. - Ростов-на-Дону : ЗАО "Книга", 2016. - 70 с. - Библиогр. в конце тем. - ISBN 9785872598628 :</p> <p>Приезжева, Е.М. Анимационный менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Советский спорт, 2014. — 239 с. — Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/53254">https://e.lanbook.com/book/53254</a>. — Загл. с экрана</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. | Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма | <p>Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т.В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. - Москва : Советский спорт, 2014. - 248 с. : ил. - (Профессиональное туристское образование). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9718-0695-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=258171">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=258171</a> (11.01.2018).</p> <p>Приезжева, Е.М. Анимационный менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Советский спорт, 2014. — 239 с. — Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/53254">https://e.lanbook.com/book/53254</a>. — Загл. с экрана</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | Организационные структуры управления | <p>Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В.Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, ГН.А. Зайцева – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. – Режим чтения <a href="http://www.book.ru/book/916528/view/2">http://www.book.ru/book/916528/view/2</a></p> <p>Новые управленческие возможности для туристических организаций [Текст] : (инновационный менеджмент в туристической индустрии) / Д. А. Рубан. - Ростов-на-Дону : ЗАО "Книга", 2016. - 70 с. - Библиогр. в конце тем. - ISBN 9785872598628</p> <p>Приезжева, Е.М. Анимационный менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Советский спорт, 2014. — 239 с. — Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/53254">https://e.lanbook.com/book/53254</a>. — Загл. с экрана</p> |
|----|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

### 3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – семинар-дискуссия.

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии

| Семестр       | Вид занятия (Л, С) | Используемые интерактивные образовательные технологии                                                   | Количество часов |
|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 5             | С                  | семинар-дискуссия* по теме «Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма» | 2                |
| <i>Итого:</i> |                    |                                                                                                         | 2                |

**\*Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.**

###### *Пример материала для устного опроса.*

###### Раздел 1. Концепция менеджмента в сфере сервиса и туризма

###### Лекция № 1.

1. Основные ключевые понятия менеджмента и управления: управление, менеджмент, менеджер, менеджеризм, организация, объект и субъект управления, субъект управленческой деятельности, иерархия.
2. Соотношение понятий «менеджмент» и «управление».
3. Требования к менеджеру.
4. Обязанности менеджера.
5. Основные качества менеджера, бизнесмена, предпринимателя.
6. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма.
7. Уровни управления: высший (институциональный) уровень, средний (управленческий) уровень, низший (технический) уровень. Характеристика каждого уровня.
8. Содержание управленческой деятельности сферы сервиса и туризма.
9. Внутренняя и внешняя среда бизнеса сферы сервиса и туризма.
10. Внешняя среда туристического бизнеса.
11. Факторы внешней среды прямого и косвенного воздействия.
12. Сложность, подвижность и неопределенность внешней среды
13. Характеристика внешней среды.
14. Основные задачи по оценке воздействия различных факторов внутренней и внешней среды

###### Раздел 2 Организационные структуры управления

###### Лекция № 2

1. Понятие структуры, организации, организационной структуры.
2. Структура управления производством.
3. Звенья управления. Ступени управления.
4. Структура аппарата управления.
5. Организационная структура предприятия.
6. Требования к построению рациональной структуры аппарата управления: оперативность, надежность, экономичность, оптимальность.
7. Факторы, определяющие организационную структуру управления.
8. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика.
9. Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная (штабная), дивизиональная, матричная.

###### *Материал для проведения семинаров*

###### Семинарское занятие № 1

###### Раздел 2. Возникновение и развитие менеджмента

###### *Практическая работа № 2: Туристская инфраструктура и ресурсы отрасли.*

1. Факторы туристской мотивации.
2. Барьеры к путешествию. Типы туристов.

3. Виды и формы туризма.
4. Туристско-рекреационные ресурсы дестинации.
5. Объект и субъект туризма.

#### Семинарское занятие № 2

##### Раздел 3. Современные подходы к менеджменту

##### *Практическая работа № 3: Организационные структуры управления туризмом*

1. Понятие организационной структуры управления.
2. Типы организационных структур.
3. Разделение труда в туристских организациях.
4. Формальная и неформальная структура организации

#### Семинарское занятие № 3

##### Раздел 4. Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма

##### *Практическая работа № 4. Производственный аспект менеджмента в туризме*

1. Экономические отношения в менеджменте туризма.
2. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.
3. Информационно-техническое обеспечение менеджмента в туризме.
4. Экономическая эффективность менеджмента туризма.

#### Семинарское занятие № 4

##### Раздел 5 Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма

##### *Практическая работа № 5: Социальный аспект менеджмента в туризме*

1. Социальные факторы туристской деятельности.
2. Управление персоналом в туризме.
3. Деловое общение в туризме.
4. Управленческие решения в туризме.

#### Семинарское занятие № 5

##### Раздел 6 Организационные структуры управления

##### *Практическая работа № 6. Управление качеством туристского обслуживания*

1. Понятие «управление качеством».
2. Стандарты туристского обслуживания.
3. Профессионализм персонала туристской фирмы.
4. Безопасность туристских услуг.

### **Перечень тем для проведения семинара-дискуссии**

#### Раздел 5 Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма

##### *Практическая работа № 5: Социальный аспект менеджмента в туризме*

1. Социальные факторы туристской деятельности.
2. Управление персоналом в туризме.
3. Деловое общение в туризме.
4. Управленческие решения в туризме.

### **Примерная тематика рефератов**

1. Туристское обслуживание как предпринимательская деятельность.
2. Социально-психологические основы управления туристической фирмой.
3. Коммерческие организации в сфере туризма.
4. Анализ деятельности туристского комплекса.
5. Анализ деятельности туристско-оздоровительного лагеря.

6. Формирование стратегии развития туризма.
7. Перспективный анализ туристской организации.
8. Расчет эффективности управления туризмом.
9. Анализ источников прибыли в туризме.
10. Стратегические аспекты деятельности туристической фирмы.
11. Основные понятия и методологическая база регионального менеджмента.
12. Основы региональной организации хозяйства и принципы районирования.
13. Особенности регионального туризма как объекта управления.
14. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента.
15. Функции организационных структур регионального туризма.
16. Экскурсионный менеджмент в Российской Федерации.
17. Менеджмент гостеприимства в Российской Федерации.
18. Компоненты безопасности внешней и внутренней среды туркомплекса.
19. Менеджмент анимации и спорта в Российской Федерации.
20. Организация туристской анимации, функции рекреационной туристской анимации, виды анимации.
21. Инновационный менеджмент – система управления развитием туристской фирмы.
22. Инновации как объект инновационного менеджмента в сфере туризма.
23. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций в сфере туризма.
24. Эффективность управления инновационными процессами в туристских организациях Америки.
25. Управление инновационными проектами в сфере туризма.
26. Оценка инвестиционной деятельности туристской организации.
27. Формирование инвестиционных программ в туристской организации.
28. Организация финансирования инвестиционной программы туристской организации.
29. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям в сфере туризма.
30. Характеристика объекта инвестирования в сфере туризма.
31. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности.
32. Правовое регулирование международной туристской деятельности.
33. Международные туристические организации – виды, цели, задачи.
34. Инструменты регулирования международной туристской деятельности.
35. Практика и процедура регулирования туристской деятельности.

#### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.**

##### **Вопросы для подготовки к экзамену**

1. Понятие и соотношение понятий «менеджмент» и «управление».
2. Понятие хозяйствующего субъекта, юридического лица.
3. Основные ключевые понятия менеджмента и управления.
4. Схема управляющего воздействия на объект управления.
5. Основные подходы к менеджменту.
6. Понятие и содержание производственно-хозяйственной деятельности.
7. Управление как необходимость и объективная потребность деятельности человека.
8. Понятие, содержание, сущность и значение производства в системе менеджмента.
9. Социально-экономические основы современного менеджмента.
10. Основные качества менеджера. Требования к менеджеру и его обязанности.
11. Организационно-экономические принципы деятельности менеджеров.
12. Особенности и специфика российского и зарубежного менеджмента.
13. Факторы внутренней и внешней среды организации.
14. Развитие теории научного менеджмента.
15. Принципы управления Ф. Тейлора.
16. Сущность и содержание административной школы управления.
17. Принципы и функции управления А. Фойоля.

18. Характеристика типов организаций М. Вебера.
19. Сущность доктрины человеческих отношений.
20. Эмпирическая школа управления.
21. Концепции управления с позиции науки о поведении.
22. Современные направления теории менеджмента.
23. Сущность организации как функции менеджмента.
24. Сущность, роль и значение функции мотивации и стимулирования в системе менеджмента.
25. Характеристика основных видов контроля.
26. Общие черты и свойства организаций.
27. Понятие о структуре организации и ее подразделениях.
28. Понятие системы и характеристика видов систем.
29. Методология ситуационного подхода к менеджменту
30. Требования к построению рациональных структур аппарата управления.
31. Основные типы организационных структур систем управления.
32. Особенности дивизиональной и матричной структур управления.
33. Основные понятия мотивационного менеджмента.
34. Характеристика теорий мотивации.
35. Виды управленческих решений.
36. Методы принятия управленческих решений.
37. Основные этапы процесса стратегического планирования.
38. Тактика, её характеристики.
39. Содержание и сущность коммуникаций.
40. Базовые элементы коммуникационного процесса.
41. Основные этапы коммуникационного процесса;
42. Межличностные коммуникации: понятие, виды.
43. Основные типы невербальных коммуникаций.
44. Сущность и теория лидерства.
45. Функции, выполняемые лидером.
46. Классификация и характеристика основных стилей руководства (управления). «Решетка менеджмента».
47. Принцип единоначалия и коллегиальности в менеджменте.
48. Особенности, содержание и сущность власти.
49. Классификация и типология власти.
50. Характеристика основных видов власти.
51. Основные понятия конфликта.
52. Характеристика уровней конфликта в организации.
53. Характеристика стилей разрешения межличностного конфликта.
54. Характеристика основных видов конфликтов.
55. Природа и причина конфликтов в организации.
56. Понятие, природа и факторы стрессов.
57. Косвенные методы измерения эффективности управленческого труда.
58. Методы расчета и основные показатели экономической эффективности управленческого труда.
59. Методы расчета и основные показатели эффективности системы управления.
60. Методика определения экономической эффективности от внедрения мероприятий по совершенствованию управления

### **Пример экзаменационного билета**

---

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Кубанский государственный университет»**  
**Институт географии геологии туризма и сервиса**

**Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии»**

**БИЛЕТ 1**

1. Основные этапы процесса стратегического планирования.
2. Характеристика стилей разрешения межличностного конфликта.

Зав. кафедрой

д.г.н., профессор Беликов М.Ю.

**Методические рекомендации для подготовки к экзамену**

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса.

Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Литература» приведен список книг, учебников, периодических изданий и ресурсов Интернета, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

**Критерии оценки экзамена**

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

- знание фактического материала по программе;
- степень активности студента на семинарских занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления.

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого:

- глубокое знание материала курса;
- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;
- знание литературы по курсу.

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого:

- демонстрирует знания материала по программе;
- содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого:

- содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

### **5.1 Основная литература:**

Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – 5-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 200 С. – Режим чтения <http://www.book.ru/book/918087/view/2>

Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В.Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, ГН.А. Зайцева – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. – Режим чтения <http://www.book.ru/book/916528/view/2>

Новые управленческие возможности для туристических организаций [Текст] : (инновационный менеджмент в туристической индустрии) / Д. А. Рубан. - Ростов-на-Дону : ЗАО "Книга", 2016. - 70 с. - Библиогр. в конце тем. - ISBN 9785872598628 : 100.00.

Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т.В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. - Москва : Советский спорт, 2014. - 248 с. : ил. - (Профессиональное туристское образование). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9718-0695-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258171> (11.01.2018).

Приезжева, Е.М. Анимационный менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Советский спорт, 2014. — 239 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53254>. — Загл. с экрана

Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 445 с.

— (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04468-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/C71FDF73-9743-4AD8-B1A1-A4EE93824444](http://www.biblio-online.ru/book/C71FDF73-9743-4AD8-B1A1-A4EE93824444).

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах Book.ru, Лань, Юрайт, Университетская библиотека ONLINE.

#### **Учебники из ЭБС «Book.ru»**

Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – 5-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 200 С. – Режим чтения <http://www.book.ru/book/918087/view/2>

Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В.Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, ГН.А. Зайцева – М.: Федеральное агенство по туризму, 2014. – 576 с. – Режим чтения <http://www.book.ru/book/916528/view/2>

#### **Учебники из ЭБС «Лань»:**

Приезжева, Е.М. Анимационный менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Советский спорт, 2014. — 239 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53254>. — Загл. с экрана

#### **Учебники из ЭБС «Юрайт»:**

Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 445 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04468-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/C71FDF73-9743-4AD8-B1A1-A4EE93824444](http://www.biblio-online.ru/book/C71FDF73-9743-4AD8-B1A1-A4EE93824444).

#### **Учебники из ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»:**

Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т.В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. - Москва : Советский спорт, 2014. - 248 с. : ил. - (Профессиональное туристское образование). - Библиогр. в кн . - ISBN 978-5-9718-0695-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258171> (11.01.2018).

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Бикташева Д. Л., Гиевая Л. П., Жданова Т. С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. 272 с.
2. Жукова М. А. Менеджмент в туристском бизнесе: учебное пособие / М. А. Жукова. М.: КНОРУС, 2008. 192 с.
3. Саак А. Э., Пшеничных Ю. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. СПб: Питер, 2010. 512 с.
4. Амирханов М. М. Особые экономические зоны и развитие туризма. Сочи: СГУТиКД, 2006. 167 с.
5. Бабкин А. В. Специальные виды туризма: учебное пособие / А. В. Бабкин. Ростов н/Д: Феникс, 2008. 252 с.
6. Багдасарян В. Э., Орлов И. Б., Шнайден Й. Й. Советское зазеркалье. Иностранный туризм в СССР в 1930-1980 годы: учебное пособие. М.: ФОРУМ, 2007. 256 с.
7. Биржаков М. Б. Введение в туризм: учеб. пособие / М. Б. Биржаков. – 9-е изд., перераб. и дополн. СПб: Издательский дом Герда, 2007. 576 с.
8. Биржаков М. Б. Экономическая безопасность туристской отрасли. СПб: «Издательский дом Герда», 2007. 213 с.
9. Боголюбов В. С. Экономика туризма : учеб. М: Академия, 2005. 192 с.
10. Боголюбов В. С., Орловская В. П. Экономика туризма : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. 3-е изд. М: Издательский центр «Академия», 2008. 192 с.
11. Богомоллова Е. В. Провальное лето 2009 // Газета. 2009. 15 мая. № 86. С.16.

12. Большой глоссарий терминов международного туризма / под ред. М. Б. Биржакова, В. И. Никифорова. В 2 т. СПб.: Невский фонд, 2008.
13. Ветинев А. М., Журавлева Л. Б. Курортное дело: учеб. пособие. М.: Кнорус, 2007.
14. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности : учеб. пособие М.: Нолидж, 2006. 312 с.
15. Долженко Г. П. Экскурсионное дело : учебное пособие. 3-е изд., испр. и доп. Ростов н/Д : «Феникс»; М.: ИКЦ «Март»; Ростов н/Д : Издательский центр «Март», 2009. 272 с.
16. Дурович А. П. Маркетинговые исследования в туризме: учеб. пособие СПб.: Питер, 2008. 382 с.
17. Жукова М. А. Индустрия туризма: менеджмент организации: учеб. пособие. М.: КНОРУС, 2006. 192 с.
18. Жукова М. А. Менеджмент в туристическом бизнесе: учеб. пособие. М.: КНОРУС, 2006. 192 с.
19. Журнал «Турбизнес». 2009. № 3, 12.
20. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2007. 240 с.
21. Зорин И. В., Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма: справочник. М.: Финансы и статистика, 2003. 368 с.
22. Карпова Г. А. Экономика современного туризма. М.; СПб.: «Издательский дом Герда», 2005.
23. Левочкина, Н.А. Менеджмент туризма: введение в дисциплину: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие. — Электрон. дан. — Омск : ОмГУ (Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского), 2011. — 136 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=12870](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=12870)

### **5.3 Периодические издания:**

1. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
2. Российский журнал менеджмента
3. Журнал «Новый менеджмент»
4. Журнал "Top-Manager"
5. Журнал «Генеральный Директор»
6. Журнал "Компания"
7. Журнал "Управление компанией"
8. Журнал «Das Management»
9. Журнал «Бизнес, менеджмент и право»
10. Журнал «Инновационный менеджмент»
11. Журнал «Менеджмент в России за рубежом»
12. Журнал «Маркетинг. Менеджмент»
13. Журнал «Российский журнал менеджмента»
14. Журнал «Управление персоналом»
15. Интернет-журнал «Тайм-менеджмент»

### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru>;
2. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
3. Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru>;
4. Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – <http://ecsocman.edu.ru/>.

### **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

### **Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:**

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучение материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Подготовка к экзамену.

### Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

| № | Наименование раздела                                                       | Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                                                    | Форма контроля |
|---|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1 | 2                                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4              |
| 1 | Концепция менеджмента в сфере сервиса и туризма                            | 1. Туристское обслуживание как предпринимательская деятельность.<br>2. Коммерческие организации в сфере туризма.<br>3. Виды туристских организаций по функциональным признакам.                                                                                                                                            | Р              |
| 2 | Возникновение и развитие менеджмента                                       | 1. Формирование стратегии развития туризма.<br>2. Цели, задачи и миссия туристской организации.<br>3. Перспективный анализ туристской организации.<br>4. Эффективность управления туризмом.<br>5. Источники прибыли в туризме.<br>6. Факторы роста прибыли.<br>7. Стратегические аспекты деятельности туристической фирмы. | Р              |
| 3 | Современные подходы к менеджменту                                          | 1. Основные понятия и методологическая база регионального менеджмента.<br>2. Основы региональной организации хозяйства и принципы районирования.<br>3. Особенности регионального туризма как объекта управления. Понятие туристского региона.<br>4. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента.         | Р              |
| 4 | Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма          | 1. Экскурсионный менеджмент.<br>2. Менеджмент гостеприимства.<br>3. Менеджмент безопасности в туркомплексах.<br>4. Финансовый менеджмент в туркомплексах.<br>5. Технический менеджмент.<br>6. Менеджмент анимации и спорта.<br>7. Экологический менеджмент.                                                                | Р              |
| 5 | Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма | 1. Инновационный менеджмент – система управления развитием туристской фирмы.<br>2. Инновации как объект инновационного менеджмента.<br>3. Классификация инноваций.<br>4. Управление инновационными проектами.                                                                                                              | Р              |
| 6 | Организационные структуры управления                                       | 1. Характеристика объекта инвестирования.<br>2. Оценка инвестиционной деятельности.<br>3. Формирование инвестиционных программ.<br>4. Организация финансирования инвестиционной программы.                                                                                                                                 | Р              |

|                         |                                                              |  |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------|--|
|                         | 5. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям. |  |
| Р – реферативная работа |                                                              |  |

### **Методические рекомендации по проведению устного опроса.**

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;
- оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

### **Методика выполнения реферативных работ.**

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка «**отлично**» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «не удовлетворительно» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

### **Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.**

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

*Критерии оценки качества семинара-дискуссии:*

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

**8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

**8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

#### **8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.**

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excell), Internet Explorer.

## 8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» ([www.znanium.com](http://www.znanium.com)).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

## 9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

| №  | Вид работ                                  | Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Лекционные занятия                         | Лекционные аудитории (И201, И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет.<br>Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели |
| 2. | Практические (семинарские) занятия         | Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. | Групповые (индивидуальные) консультации    | Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора                                                                                                                    |
| 4. | Текущий контроль, промежуточная аттестация | Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И208, И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения                                                                                                                                                                                                |
| 5. | Самостоятельная работа студента            | Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета                                                                                                                               |

|    |                           |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | Проведение курсовых работ | Аудитории для проведения курсовых работ (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора |
|----|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Материально-техническое обеспечение дисциплины\*

|                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа<br>(г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149)<br>ауд. И211  | Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJD5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD  | Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License. |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа<br>(г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149)<br>ауд. И207 | Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 31 шт.; доска учебная.; магнитно-маркерная доска; проектор Epson EB-X31; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD | Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License. |
| Кабинет для самостоятельной работы обучающихся<br>(г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149)<br>ауд. И205а            | Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD                       | Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License  |

\* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» направленность (профиль) «Технология и организация гостиничных услуг», 2018 г.