|  |  |
| --- | --- |
|  | МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  **Государственное бюджетное образовательное учреждение**  **высшего профессионального образования**  **«СЕВЕРНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  **Министерства здравоохранения Российской Федерации** |

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено на заседании Методического совета факультета  № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 г. | УТВЕРЖДАЮ  Декан факультета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. |

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине: «Менеджмент туризма»

По специальности: «Туризм»

Вид промежуточной аттестации: дифференцированный зачет

Кафедра: «Менеджмент и маркетинг»

Трудоемкость: 70 часов

Архангельск, 2014

# **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| ПАСПОРТ Рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| условия реализации учебной дисциплины | 10 |
| Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины | 11 |

**1. паспорт рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА»**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО: «Туризм»

**1.2. Место дисциплины в структуре программы**

Учебная дисциплина «Менеджмент туризма»относится к профессиональному циклу общепрофессиональных дисциплин и является вариативной.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины**

**Цель: -** формирование у студентов комплекса теоретических знаний и практических умений в области современного менеджмента

**Задачи:**

* предоставление студентам комплекса знаний о месте и роли туризма в мире;
* анализ положения туристской отрасли в системе отраслей хозяйства, составляющих туристской индустрии;
* определение порядка организации и деятельности основных резидентов, действующих на туристском рынке;
* определение основополагающих функций менеджмента в сфере туризма.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:**

1. Определять и формулировать проблемы, как препятствия к достижению целей.
2. На примере управления туристской организацией проводить анализ миссии на соответствие ее формулировки требованиям, предъявляемым теорией менеджмента.
3. На примере управления туристской организацией ставить конкретные, измеримые и реалистичные цели во взаимосвязи с миссией.
4. На примере управления туристской организацией проводить классификацию управленческих решений и анализировать методы их разработки.
5. На примере управления туристской организацией определять запросы потребителей и анализировать видение руководителя на предмет соответствия этим запросам

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:**

1. Функции менеджмента.
2. Основы управления персоналом туристского предприятия.
3. Специфику работы в трудовых коллективах предприятий туриндустрии.
4. Принципы осуществления эффективных коммуникаций.
5. Формы управления предприятием туристской индустрии.

**1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 70 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов;

самостоятельной работы обучающегося 10 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА»**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | *70* |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | *60* |
| в том числе: |  |
| лабораторные занятия | *–* |
| практические занятия | *30* |
| контрольные работы |  |
| курсовая работа (проект) *не предусмотрено* | *–* |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | *10* |
| Итоговая аттестация в форме: *дифференцированного зачета* | |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Менеджмент туризма»**

# 

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| Раздел 1. Управление туристской деятельностью | |  |  |
| Тема 1. Рыночная экономика и менеджмент | Предмет, цели и задачи курса. Порядок изучения и взаимосвязь с другими дисциплинами учебного плана. Теоретическое и практическое значения дисциплины в подготовке специалистов в сфере туризма.  Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса. Опыт менеджмента за рубежом. | 1 | 2 |
| Тема 2. Система и управления туризмом | Туризм как объект управления. Система управления туризмом: управляющая подсистема и управляемая подсистема. Функции туризма. Структура управления туризмом.  Организация и управление туристским комплексом за рубежом и в России. | 1 | 2 |
| Тема 3. Структура управления туризмом в Архангельской области. | Понятие структуры управления. Рыночная модель социально-экономической системы туризма. Особенности туризма как объекта управления. Организация управления туристским комплексом. Управление туризмом в Архангельской области. | 1 | 2 |
| Практическое занятие: Система и структура управления туризмом | 1 |  |
| Самостоятельная работа: подготовка мультимедиа проекта «Управление туризмом в Архангельской области» | 1 |  |
| Раздел 2. Функции управления в туристской индустрии | |  |  |
| Тема 1. Понятие и классификация функций менеджмента. Цикл менеджмента | Понятие функции. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма. Цикл менеджмента. | 1 | 2 |
| Тема 2. Функция планирования и организации | Содержание и виды планирования. Стратегическое и тактическое планирование на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма. Взаимосвязь стратегического и тактического планирования. Внешняя и внутренняя среда предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Факторы внешней и внутренней среды. Функция организации. | 3 | 2 |
| Практическое занятие: анализ внешней и внутренней среды туристического предприятия. Кейсы. | 2 |  |
| Тема 3. Миссия и цели деятельности туристского предприятия. | Понятие миссии предприятия. Требования к составлению миссии. Миссия предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Цели как конкретизация миссии предприятия. Тактические и стратегические цели деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Разработка миссии и целей деятельности туристского предприятия. | 2 | 2 |
| Практическое занятие: Миссия и цели деятельности туристского предприятия. Разработка стратегического плана предприятия. | 6 |  |
| Тема 4. Мотивация как функция менеджмента | Понятие мотивации. Общая характеристика мотивации: потребности, мотивы, цели. Основные теории мотивации: содержательные и процессуальные теории мотивации. Содержательные теории мотивации. Теории мотивации А. Маслоу, К.Алдерфера, Д. МакКлеланда, Ф. Герцберга. Процессуальные теории мотивации. Теория ожиданий В.Врума, модель Портера – Лоулера. Система мотивации сотрудников турфирмы. Туристская мотивация. | 2 | 2 |
| Тема 5. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма. | Методы мотивации. Туристская мотивация. Мотивация трудовых отношений. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма. Разработка системы мотивации труда персонала туристского предприятия. Разработка системы туристской мотивации. | 2 | 2 |
| Практическое занятие: разработка мотивационной системы предприятия сервиса и туризма. Проблемное обсуждение итогов. | 2 |  |
| Тема 6. Контроль как функция менеджмента | Понятие контроля. Основные виды контроля. Функции контроля. Учет и контроль результатов труда работников предприятий сервиса и туризма. Правила контроля. | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа: подготовка мультимедиа проектов по темам «Миссия, цели и задачи деятельности туристского предприятия» и «Система мотивации персонала предприятий индустрии туризма» | 3 |  |
| Раздел 3. Организация деятельности по управлению предприятием в сфере туризма | |  | 2 |
| Тема 1. Организационная структура туристского предприятия | Понятие структуры управления туристским предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, вертикальные и горизонтальные связи. Факторы, влияющие на структуру управления. Понятие организационной структуры. Виды организационных структур управления предприятия сервиса и туризма: их характеристика, преимущества и недостатки. | 2 | 2 |
| Тема 2. Проектирование организационной структуры туристского предприятия | Технология проектирования организационной структуры предприятий сервиса и туризма. Основные этапы проектирования организационной структуры. Эффективность организационной структуры. | 3 | 2 |
| Практическое занятие: Анализ организационных структур. Проектирование организационной структуры туристского предприятия. Разбор конкретных задач. | 6 |  |
| Самостоятельная работа: подготовка проекта по теме «Организационная структура предприятий сферы туризма» | 4 |  |
| Раздел 4. Связующие процессы в менеджменте | |  |  |
| Тема 1. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма | Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сервиса и туризма. Функции коммуникаций. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи. | 2 | 2 |
| Практическое занятие: эффективный коммуникационный процесс. Встречи с представителями туристических компаний, экскурсии. | 5 |  |
| Тема 2. Управленческие решения. Методы принятия управленческих решений | Понятие управленческого решения. Подходы к принятию управленческих решений. Классификация управленческих решений (М.Мескон, М.Альберт, Ф.Хедоури). Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений. | 2 | 2 |
| Тема 3. Технология принятия управленческого решения. | Процесс принятия управленческого решения. Методы принятия управленческих решений и их характеристика. Содержание основных этапов принятия и реализации управленческого решения. | 4 | 2 |
| Практическое занятие: методы и технологии принятия управленческих решений | 6 |  |
| Раздел 5. Международное регулирование менеджмента в сфере сервиса и туризма | | 2 |  |
| Тема 1. Международный туризм как специфическая форма торговли туристскими услугами | Понятие международного регулирования. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности. Инструменты регулирования международной туристской деятельности. Международные туристические организации – виды, цели и задачи их деятельности. Международные туристские мероприятия. |  | 2 |
| Практическое занятие: приоритетные направления развития туризма. | 2 |  |
| Самостоятельная работа: подготовка мультимедиа проектов по теме «Международные туристские организации» | 2 |  |
|  | Итого: | 70 |  |

# **3. условия реализации программы дисциплины «менеджмент туризма»**

**3.1.Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

Технические средства обучения: проектор, экран, компьютер с лицензионным программным обеспечением.

Наглядные пособия:

* цикл менеджмента туризма;
* структура рынка организованного туризма;
* внутренняя и внешняя среда туристского предприятия;
* этапы принятия управленческого решения;
* «дерево» целей;
* «дерево» решений;
* основные этапы стратегического планирования;
* виды организационных структур.

# **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основная литература**

1. Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Удалова И.Б., Удалова Н.М., Машинская Е.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 256 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15708.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учеб.пособие. – 2-е изд., перераб. – Мн.: Новое знание, 2011. – 432 с.
3. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие/ С. С.Скобкин. – М.: Магистр, 2011 – 447 с.

**Интернет-ресурсы:**

* 1. <http://www.rostourunion.ru/> - сайт Российского союза туриндустрии, крупнейшего отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма.
  2. <http://www.ratanews.ru/hotels/> - «RATA-news Hotel & Resort» – еженедельное электронное приложение к электронной газете RATA-news. Посвящается гостиничному и курортному бизнесу, рассчитано на специалистов индустрии гостеприимства – тех, кто интересуется гостиничным хозяйством в России и за рубежом, менеджментом отелей, санаторно-курортным комплексом, поставщиками услуг, инвестиционными проектами.

**Дополнительная литература.**

* + 1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., доп. - Москва : ФОРУМ, 2009. - 365, [3] с.

# **4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины «менеджмент туризма»**

# Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные компетенции)** | **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.  ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.  ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.  ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.  ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.  ПК 4.1.Планировать деятельность подразделения.  ПК 4.2.Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. | Определять и формулировать проблемы, как препятствия к достижению целей.  На примере управления туристской организацией проводить анализ миссии на соответствие ее формулировки требованиям, предъявляемым теорией менеджмента.  На примере управления туристской организацией ставить конкретные, измеримые и реалистичные цели во взаимосвязи с миссией.  На примере управления туристской организацией проводить классификацию управленческих решений и анализировать методы их разработки.  На примере управления туристской организацией определять запросы потребителей и анализировать видение руководителя на предмет соответствия этим запросам | * Собеседование * Тесты * Ситуационные задачи * Кейсы * Проектные задания |
| Функции менеджмента.  Основы управления персоналом туристского предприятия.  Специфику работы в трудовых коллективах предприятий туриндустрии.  Принципы осуществления эффективных коммуникаций.  Формы управления предприятием туристской индустрии. | * Рефераты * Тесты * Контрольные работы * Презентации |

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_НА 20 / 20 УЧЕБНЫЙ ГОД**

В рабочую учебную программу вносятся следующие изменения:

1.

2.

3.

Рабочая учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании методического совета «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г.