

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Министерство образования и науки Республики Таджикистан
Межгосударственное образовательное учреждение высшего
образования
Российско-Таджикский (Славянский) университет



«Утверждаю»
Декан факультета

экономики и управления

Расулов Н.С.

2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Менеджмент в туристской индустрии»

Направление подготовки – 43.03.02 «Туризм»

Наименование профиля «Сервис в туризме»

Форма подготовки - очная

Уровень подготовки - бакалавриат

ДУШАНБЕ – 2025

Рабочая программа составлена на основе требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 516.

При разработке рабочей программы учитываются:

- требования работодателей, профессиональных стандартов по направлению туризм;
- содержание программ дисциплин, изучаемых на предыдущих и последующих этапах обучения;
- новейшие достижения в данной предметной области.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры туризма и сервиса, протокол № 1 от 29 августа 2025 г.

Рабочая программа утверждена УМС факультета экон. и управл.
протокол № 1 от 29 августа 2025 г.

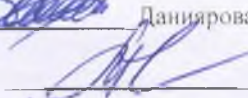
Рабочая программа утверждена Ученым советом факультета
Экономики и управление, протокол № 1 от 29.08. 2025 года

Зав. кафедрой к.т.н., доц.



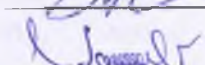
Даниярова Ф.И.

Председатель УМС факультета



Шодиева Т.Г.

Разработчик к.э.н., доцент



Хасанов Р.Х.

Расписание занятий дисциплины

Ф.И.О. преподават еля	Аудиторные занятия		Приём СРС	Место работы преподавателя
	Лекция	Практическ ие занятия (КСР, лаб.)		
Газизода С.				РТСУ, кафедра туризма и сервиса, кабинет 336а,

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм», обучающихся по программе бакалавриата «Туризм», изучающих учебную дисциплину в 5-ом семестре.

В системе профессиональной подготовки специалистов дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» занимает одно из ведущих мест, обеспечивая преемственность и гармонизацию изучения учебных дисциплин. Программа дисциплины направлена на формирование теоретических знаний и формирование практических навыков управления в организациях туристической индустрии.

1.1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» является формирование знаний развития менеджмента и его особенностей в туристической индустрии.

1.2. Задачи изучения дисциплины

Задачи дисциплины формулируются в соответствии с требованиями ФГОС, предъявляемыми к компетенциям обучающегося. Исходя из цели, в процессе изучения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» решаются следующие **задачи**:

- изучить основные понятия менеджмента туристской деятельности;
- изучить функции, принципы и методы управления и их применение в туристской индустрии;
- раскрыть и изучить особенности планирования деятельности предприятий туристской индустрии;
- рассмотреть основы организации деятельности предприятий туристской индустрии;
- изучить социально-психологические аспекты управления работы исполнителей и управления трудовыми коллективами;
- определить роль мотивации труда на предприятиях туристской индустрии;

- дать характеристику коммуникационным и контрольным процессам на предприятиях туристской индустрии;
- сформировать навыки принятия управленческих решений по всем функциям менеджмента на предприятиях туристской индустрии;
- сформировать навыки управления деятельностью предприятия туристской индустрии

1.3. В результате освоения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» формируются следующие профессиональные компетенции:

Таблица 1.

Индикатор	Название	Планируемые результаты обучения	ФОС
УК-1	Способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИУК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. ИУК-1.2 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИУК-1.3 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. ИУК-1.4 Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности ИУК-1.5 Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Эссе Тест Презентация
ПК-1	Способность организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской	ИПК-1.1 Определяет цели и задачи деятельности туристской организации, перспективы ее развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка. ИПК-1.2 Осуществляет подбор персонала туристской организации в соответствии с профессиональными задачами	Эссе Тест Презентация

	деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	деятельности. ИПК-1.3 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	
ПК-3	Способность к созданию и реализации туристского продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий	ИПК-3.1 Обеспечивает создание базы данных по туристским продуктам и услугам. ИПК-3.2 Участвует в формировании туристских продуктов. ИПК-3.3 Разрабатывает предложения по изменению состава туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста или осуществляет поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания. ИПК-3.4 Разрабатывает туристский маршрут. ИПК-3.5 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. ИПК-3.6 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. ИПК-3.7 Определяет условия и заключает договоры на оказание услуг по реализации туристского продукта. ИПК-3.8 Обеспечивает выполнение туристским предприятием своих обязательств перед партнерами, сторонними организациями, заказчиками туристских продуктов и туристских услуг.	Эссе Тест Презентация

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» применяются

методы активного и интерактивного обучения. Учебным планом предусмотрены 12 часов интерактивных занятий (4 часа лекций, 8 часов практических занятий).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Предмет «Менеджмент в туристской индустрии» относится к дисциплинам по выбору студентов (Б1.О.20) ОПОП направления подготовки 43.03.02 «Туризм» и проводится в 5-ом семестре обучения. Дисциплина направлена на формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области экскурсоведения. Логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами ОПОП, указанных в нижеследующей таблице:

2.2.

Таблица 2.

№	Название дисциплины	Семестр	Место дисциплины в структуре ОПОП
1	География	1-2	Б1.О.12
2	Туристско-рекреационное проектирование	5	Б1.О.22
3	Организация туристской деятельности	3-4	Б1.О.18
4	Информационные технологии в туристской индустрии	3	Б1.О.17
5	Логистика		Б1.О.28
6	Маркетинг в туристской индустрии	6	Б1.О.23
7	Статистика туризма	6	Б1.О.24
8	Бухгалтерский учет, анализ и аудит в туризме	5	Б1.В.05
9	Страхование в туризме	4-5	Б1.В.04
10	Экономика туристской индустрии	5-6	Б1.В.06
11	Безопасность в туризме	2	Б1.В.01
12	Реклама в туристской индустрии	2	Б1.О.15

При освоении данной дисциплины необходимы умения и готовность («входные» знания) обучающегося по дисциплинам, которые изучаются в 1-5 семестрах. Дисциплины изучающиеся в 5

семестре относятся к группе «входных» знаний, вместе с тем определенная их часть изучается параллельно с данной дисциплиной («входные-параллельные» знания).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» составляет 5 зачетных единиц, всего 180 часов, из которых: лекции составляют – 32 часов, практические занятия – 32 часов, КСР – 16 часов, СРС – 100 часов. Дисциплина изучается в 5 семестре **очной формы обучения.**

Экзамен - 5-й семестр

3.1 Структура и содержание теоретической части курса

Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности (2ч.)

Менеджмент в туристской деятельности представляет собой процесс планирования, организации, мотивации и контроля всех аспектов туристической компании или организации с целью достижения ее стратегических и оперативных целей.

Менеджмент в туризме направлен на создание привлекательных предложений для туристов, обеспечение высокого уровня обслуживания и удовлетворенности клиентов, а также достижение устойчивого развития компании.

Тема 2. История развития менеджмента. (2ч.)

История развития менеджмента началась с древних цивилизаций, когда возникла необходимость в организации и координации крупных проектов, таких как строительство пирамид в Египте. В XVIII и XIX веках с развитием промышленной революции появились первые теории управления, направленные на повышение эффективности производства. В начале XX века Фредерик Тейлор разработал принципы научного менеджмента, ориентированные на оптимизацию труда. Впоследствии теории управления развивались, учитывая человеческий фактор, благодаря работам Элтона Мэйо и его исследованиям в области организационной психологии. В середине XX века возникли теории лидерства и мотивации, в том числе концепции Абрахама Маслоу и Дугласа Мак-Грегора. Современный менеджмент представляет собой комплексный подход, который включает стратегическое планирование, управление изменениями и использование информационных технологий для достижения целей организации.

Тема 3 Внутренняя и внешняя среда менеджмента. (2ч.)

Внутренняя и внешняя среда менеджмента — это два ключевых аспекта, которые влияют на функционирование и успех организации.

Внутренняя среда включает факторы, находящиеся под непосредственным контролем компании. Сюда относятся структура

организации, корпоративная культура, ресурсы, технологии, сотрудники и их квалификация, а также системы управления и процессы принятия решений. Внутренняя среда формирует основу для разработки и реализации стратегий, влияя на эффективность работы и способность адаптироваться к изменениям.

Внешняя среда охватывает факторы, находящиеся за пределами контроля организации, но оказывающие значительное влияние на её деятельность. Эти факторы делятся на макро- и микросреду. Макросреда включает экономические, политические, социальные, технологические, экологические и правовые условия, в которых функционирует компания. Микросреда, в свою очередь, охватывает более близкие элементы, такие как конкуренты, поставщики, клиенты, партнёры и другие заинтересованные стороны. Анализ внешней среды позволяет организации выявлять угрозы и возможности, что помогает формировать конкурентные стратегии и адаптироваться к изменениям на рынке.

Тема 4. Методы управления в туризме (2ч.)

В туризме используются разнообразные методы управления, направленные на повышение эффективности работы и удовлетворение потребностей клиентов. Вот несколько ключевых методов:

- **стратегическое планирование** включает разработку долгосрочных планов и стратегий, направленных на развитие и позиционирование туристической компании на рынке. Это может включать анализ рынка, определение целевых сегментов и разработку уникального предложения.

- **маркетинговый менеджмент** состоит из разработки и внедрения маркетинговых стратегий для привлечения туристов. Это включает рекламные кампании, продвижение в социальных сетях, управление брендом и разработку программ лояльности.

- **управление качеством услуг** направлено на обеспечение высокого уровня обслуживания клиентов. Включает стандартизацию процессов, мониторинг удовлетворенности клиентов и внедрение системы обратной связи для постоянного улучшения качества услуг.

- **управление персоналом** охватывает подбор, обучение и мотивацию сотрудников, чтобы обеспечить их высокую квалификацию и удовлетворение в работе. Включает разработку программ обучения, оценку эффективности и системы поощрений.

- **финансовое управление** включает планирование бюджета, управление затратами, контроль доходов и расходов. Это важно для обеспечения финансовой устойчивости и рентабельности туристической компании.

- **управление операциями** затрагивает организацию ежедневных операций, таких как бронирование, размещение, транспортировка и экскурсионные услуги. Включает оптимизацию процессов, управление логистикой и обеспечение бесперебойного функционирования всех аспектов деятельности.

Эти методы помогают туристическим компаниям эффективно управлять своими ресурсами, удовлетворять потребности клиентов и адаптироваться к изменениям в туристической отрасли.

Тема 5. Туристская организация как объект управления (2ч.)

Туристская организация как объект управления представляет собой сложную систему, в которой требуется координация различных процессов для достижения целей компании. Основными элементами управления в такой организации являются структурирование функций, распределение ресурсов и разработка стратегий. Важными аспектами являются управление качеством обслуживания, что включает стандартизацию услуг и мониторинг удовлетворенности клиентов. Кроме того, необходимо эффективное управление персоналом, включая подбор, обучение и мотивацию сотрудников. Финансовое управление играет ключевую роль в планировании бюджета и контроле за доходами и расходами. Наконец, организация должна быть способна адаптироваться к изменениям во внешней среде, таким как изменения в потребительских предпочтениях или экономических условиях.

Тема 6. Планирование деятельности предприятий туристской индустрии. (2ч.)

Планирование деятельности предприятий туристской индустрии включает в себя разработку стратегий и тактических планов, направленных на достижение долгосрочных и краткосрочных целей компании. Основной задачей является анализ рынка и определение целевых сегментов клиентов, чтобы создать привлекательные предложения и услуги. Важным этапом является бюджетирование, которое включает планирование финансовых ресурсов для маркетинговых кампаний, улучшения инфраструктуры и других ключевых затрат. Также необходимо разрабатывать планы по управлению персоналом, включая подбор, обучение и мотивацию сотрудников. Неотъемлемой частью планирования является оценка рисков и разработка мероприятий по их минимизации, что поможет избежать потенциальных проблем. Регулярный мониторинг и корректировка планов на основе анализа текущих результатов и изменений в внешней среде позволяют адаптироваться к новым условиям и сохранять конкурентоспособность.

Тема 7. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии (2ч.)

Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии играют ключевую роль в создании эффективной рабочей среды и повышении качества обслуживания клиентов. Понимание мотиваций и потребностей сотрудников помогает в разработке программ обучения и стимулирования, что способствует повышению их вовлеченности и удовлетворенности работой. Управление корпоративной культурой и развитие командного духа способствуют более продуктивному взаимодействию между

работниками и улучшению внутренней атмосферы. Эффективное управление стрессом и предотвращение выгорания среди сотрудников имеют важное значение для поддержания их эмоционального здоровья и эффективности. Взаимодействие с клиентами также требует учета психологических аспектов, таких как потребности, ожидания и предпочтения, что позволяет создавать персонализированные и запоминающиеся впечатления. Понимание социальных тенденций и культурных различий помогает адаптировать услуги и коммуникацию для разных целевых групп, что способствует удовлетворению потребностей клиентов и укреплению их лояльности.

Тема 8. Власть и лидерство. (2ч.)

Власть и лидерство являются ключевыми аспектами управления, каждый из которых играет уникальную роль в организации. Власть предполагает наличие официальных полномочий и контроля над ресурсами, что позволяет управлять действиями и поведением других. Лидерство, в свою очередь, связано с способностью вдохновлять и мотивировать людей, оказывая влияние на их поведение и приверженность общим целям. Эффективный лидер использует свою власть не только для управления, но и для создания положительного климата, способствующего командной работе и инновациям. Важно, чтобы лидеры были способны адаптировать свой стиль управления в зависимости от ситуации и потребностей сотрудников. Совмещение власти и лидерства помогает не только обеспечивать выполнение задач, но и создавать поддерживающую и стимулирующую рабочую среду.

Тема 9. Управление конфликтом. (2ч.)

Управление конфликтом включает в себя несколько ключевых этапов, направленных на эффективное разрешение разногласий. Первоначально важно выявить причины конфликта и определить вовлеченные стороны, чтобы понимать, что именно вызывает напряжение. Затем следует разработать стратегию разрешения, выбирая подходящий метод, будь то переговоры, компромисс или третейское разбирательство. В ходе разрешения конфликта необходимо обеспечить открытое и честное общение между сторонами, чтобы каждая из них могла высказать свои мнения и предложения. После достижения соглашения важно реализовать принятое решение и контролировать его выполнение, чтобы убедиться в его эффективности. Наконец, для предотвращения повторения подобных конфликтов следует проанализировать их причины и внести изменения в процессы или практики, способствующие их возникновению.

Тема 10. Организация деятельности предприятий туристской индустрии. (2ч.)

Организация деятельности предприятий туристской индустрии включает в себя комплексное планирование и координацию различных аспектов работы для обеспечения эффективного предоставления услуг. Важнейшими элементами являются разработка

туристических продуктов и услуг, соответствующих потребностям и ожиданиям клиентов. Ключевым аспектом является управление операциями, включая бронирование, размещение, транспортировку и экскурсионные услуги, чтобы обеспечить бесперебойное функционирование всех процессов. Организация маркетинга и продвижения помогает привлечь клиентов и создать положительный имидж компании. Не менее важным является управление персоналом, которое включает подбор, обучение и мотивацию сотрудников для обеспечения высокого уровня обслуживания. Наконец, регулярный мониторинг и оценка работы предприятия позволяют выявлять проблемы и возможности для улучшения, что способствует адаптации к изменениям в туристической среде и повышению конкурентоспособности.

Тема 11. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии. (2ч.)

Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии играет ключевую роль в повышении производительности и качества обслуживания. Эффективные методы мотивации включают создание системы вознаграждений и бонусов, которая стимулирует сотрудников достигать высоких результатов и привносить инновации. Также важно предоставлять возможности для профессионального роста и обучения, что способствует увеличению удовлетворенности работой и развитию карьерных перспектив. Создание положительного рабочего климата и корпоративной культуры, где ценятся усилия и достижения сотрудников, помогает поддерживать высокий уровень мотивации. Включение элементов признания и благодарности, таких как публичное признание достижений и благодарственные письма, также способствует повышению морального духа команды. Наконец, гибкость в условиях труда и возможность балансировать между работой и личной жизнью играют значительную роль в мотивации сотрудников и их общей удовлетворенности.

Тема 12. Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии. (2ч.)

Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии являются ключевыми для обеспечения эффективного взаимодействия между сотрудниками, клиентами и партнёрами. Эффективная внутренняя коммуникация включает регулярные совещания, обмен информацией через электронные средства и прозрачность в принятии решений, что способствует улучшению координации и командной работы. Взаимодействие с клиентами требует использования различных каналов связи, таких как социальные сети, электронная почта и телефоны, для оперативного ответа на запросы и решения проблем. Внешние коммуникации с партнёрами и поставщиками включают заключение соглашений, совместное планирование и регулярный обмен информацией для координации совместных усилий. Оптимизация коммуникационных процессов

помогает повысить качество обслуживания, улучшить репутацию компании и укрепить деловые связи в туристической отрасли.

Тема 13. Деловое общение. (2ч.)

Деловое общение является важным элементом успешного функционирования организаций и включает обмен информацией между сотрудниками, клиентами и партнёрами. Оно должно быть чётким, профессиональным и соответствовать корпоративной культуре компании. Эффективное деловое общение требует умения слушать, задавать точные вопросы и ясно формулировать свои мысли, чтобы избежать недоразумений. Также важно учитывать культурные и социальные различия, особенно в международной среде, чтобы обеспечить корректность и уважение в общении. Использование различных каналов связи, таких как электронная почта, телефонные переговоры и видеоконференции, помогает поддерживать связь и решать возникающие вопросы оперативно. Хорошее деловое общение способствует укреплению деловых отношений, повышению доверия и улучшению общего имиджа компании.

Тема 14. Контроль на предприятиях туристской индустрии. (2ч.)

Контроль на предприятиях туристской индустрии включает в себя мониторинг и оценку всех ключевых аспектов деятельности для обеспечения их эффективного функционирования. Важными элементами контроля являются проверка качества предоставляемых услуг, соблюдение стандартов обслуживания и соблюдение внутренних процедур и регламентов. Финансовый контроль помогает следить за бюджетом, расходами и доходами, предотвращая финансовые нарушения и оптимизируя ресурсы. Контроль за персоналом включает оценку эффективности работы сотрудников, проведение регулярных аттестаций и выявление потребностей в обучении. Также важен контроль за взаимодействием с клиентами, включая сбор отзывов и анализ уровня удовлетворенности, чтобы выявить и устранить проблемы. Регулярный контроль позволяет своевременно выявлять и исправлять недостатки, поддерживая высокий уровень качества и конкурентоспособность компании.

Тема 15. Управленческие решения. (2ч.)

Управленческие решения представляют собой процесс выбора оптимального варианта действий для достижения целей организации и решения возникших проблем. Этот процесс включает сбор и анализ информации, оценку альтернатив и прогнозирование последствий каждого варианта. Эффективные управленческие решения требуют учета всех возможных рисков и ресурсов, а также вовлечения ключевых заинтересованных сторон. После принятия решения важно обеспечить его внедрение и контроль за выполнением, чтобы добиться желаемых результатов. Регулярный анализ результатов и обратная связь позволяют корректировать стратегию и улучшать процесс принятия решений в будущем.

Тема 16. Менеджмент туристических агентств и туристических операторов. (2ч.)

Менеджмент туристических агентств и туристических операторов включает организацию и координацию всех аспектов их деятельности для обеспечения качественного обслуживания клиентов. Туристические агентства фокусируются на продаже туристических услуг, управлении бронированиями и предоставлении консультаций клиентам, что требует эффективного планирования и маркетинга. Туристические операторы занимаются созданием и организацией туристических пакетов, координированием услуг с партнёрами, такими как отели и транспортные компании, и контролем за качеством предоставляемых услуг. Важными аспектами управления являются разработка стратегий продвижения, управление персоналом и оптимизация бизнес-процессов для повышения эффективности работы. Регулярный мониторинг рынка и адаптация к изменениям помогают туристическим агентствам и операторам сохранять конкурентоспособность и удовлетворять потребности клиентов.

Таблица 3.

№ п / п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая лекции, практические занятия и КСР трудоемкость (в часах)				Лит- ра	Кол-во баллов в неделю
		Ле к	П р.	КС Р	СР С		
5 семестр							
1	Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности 1. Менеджмент как наука и искусство управления 2. Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, механизм управления, процесс управления, уровень управления, звено и элемент управления. 3. Роль менеджеров в организации.	2	2		6	1-9	12,5

	Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности 1. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров. 2. Специфика менеджмента в сфере туризма. Темы рефератов: Менеджмент как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями. Рыночная экономика и менеджмент. Менеджмент и предпринимательство.						
2	История развития менеджмента 1. Эволюция менеджмента. 2. Школа научного управления и ее современные модели. 3. Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности. История развития менеджмента 1. Административная (классическая) школа менеджмента. 2. Школа человеческих отношений и ее развитие. Темы рефератов: Новые школы в управлении (управление с позиции организационного поведения, количественный подход в управлении). Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности	2	2	2	6	1-9	12,5
3	Внутренняя и внешняя	2	2	2	6	1-9	12,5

.	среда менеджмента 1. Внутренняя среда организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди. 2. Организационная культура фирмы: понятие, элементы, функции, виды. 3. Имидж организации, имидж менеджера. Внутренняя и внешняя среда менеджмента 1. Составляющие имиджа менеджера. 2. Внешняя среда организации, её виды: факторы прямого и косвенного воздействия. 3. Характеристики внешней среды туристской организации. Темы рефератов: Необходимость исследования внешней и внутренней среды туристской организации для построения модели управления турфирмой. Особенности туризма как объекта управления.						
4	Методы управления в туризме 1. Понятие и сущность методов управления 2. Классификация методов управления 3. Маркетинг как метод управления Методы управления в туризме 1. Экономические методы управления в менеджменте 2. Административные методы управления 3. Социально-психологические методы	2	2		6	1-9	12,5

	управления Темы рефератов: Роль менеджмента в туризме. Туристический потенциал и ресурсы. Маркетинговые стратегии в туризме.						
5	Туристская организация как объект управления 1. Понятие организации как группы лиц; как процесса; как состояния упорядоченности разрозненных элементов. 2. Признаки организации. 3. Функции менеджмента в сфере туризма Туристская организация как объект управления 1. Стадии жизненного цикла туристской организации. 2. Понятие и классификация методов менеджмента. 3. Организационно-административные методы управления. Темы рефератов: Управление качеством услуг в туризме. Управление брендом в туризме. Роль ценообразования в туризме.	2	2	2	6	1-9	12,5
6	Планирование деятельности предприятий туристской индустрии 1. Сущность, виды, методы и принципы планирования. 2. Формы организации планирования. Планирование деятельности предприятий туристской индустрии 1. Цели и целеполагание управленческой деятельности. 2. Требования, предъявляемые	2	2	2	6	1-9	12,5

	к целям. Темы рефератов: Классификация целей туристского предприятия. Миссия, генеральная, общеорганизационные и специфические цели. Дерево целей						
7	Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии 1. Понятие и характеристика стилей руководства. 2. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии 1. Требования к современному менеджеру. 2. Понятие о психике. Личность и ее структура. Темы рефератов: Индивидуально-типологические особенности личности: типы темперамента, акцентуация характера, организаторские способности	2	2	2	6	1-9	12,5
8	Власть и лидерство. 1. Источники власти. 2. Формы власти и воздействия на подчиненных. 3. Понятие лидерства и их концепции. Власть и лидерство. Влияние и способы воздействия на подчиненных. Источники авторитета менеджера. Понятие лидерства. Темы рефератов: Подходы к изучению лидерства. Традиционные концепции лидерства. Новые концепции	2	2		6	1-9	12,5

	лидерства.						
9	Управление конфликтом. 1. Природа конфликта. 2. Типы и уровни конфликтов в организации. 3. Модель конфликта. Управление конфликтом. Причины конфликтов в сфере туризма. 2. Развитие конфликта 3. Методы разрешения конфликтов. Темы рефератов: Действия руководителя туристского предприятия при разрешении конфликтов. Природа и причины стрессов. Симптомы стресса. Модель стрессовой реакции.	2	2		6	1-9	12,5
10	Организация деятельности предприятий туристской индустрии 1. Понятие и принципы организации как функции менеджмента. 2. Организационная структура управления туристского предприятия и ее типы: линейная, функциональная, линейно-функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная. 3. Особенности организации деятельности предприятий туристской индустрии. Организация деятельности предприятий туристской индустрии 1. Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления. 2. Современные организационные структуры.	2	2	2	6	1-9	12,5

	3. Управленческие полномочия. Темы рефератов: Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, выгоды, сопротивление со стороны руководителей и подчиненных. Централизация и децентрализация управленческих полномочий.						
1 1	Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии 1. Понятия «мотивация», «потребность». 2. Содержательные теории мотивации: теория иерархии потребностей А. Маслоу, двухфакторная теория Ф. Герцберга, теория потребностей Мак Клеllandа. 3. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий В. Врума, теория справедливости или теория равенства С. Адамса, модель Портера-Лоулера. Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии 1. Мотивационная структура. 2. Мотивационный процесс. Темы рефератов: Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятие. Надбавки и доплаты, обязательные и по инициативе работодателя	2	2		8	1-9	12,5
1 2	Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии	2	2	2	6	1-9	12,5

	1. Понятие и функции коммуникации. 2. Элементы, классификация и виды коммуникационного процесса. 3. Коммуникационные барьеры. Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии 1. Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в туризме. 2. Паблик Рилейшнз на предприятиях туристской индустрии. Темы рефератов: Эффективность менеджмента в туризме. Теории лидерства и управление туристским предприятием						
1 3	Деловое общение 1. Значение делового общения для туристского предприятия. 2. Деловые переговоры: планирование, подготовка, проведение, учет психологии другой стороны, решение проблемы и завершение переговоров. Деловое общение 1. Деловое совещание: задачи, подготовка и проведение, эффективность. 2. Анализ переговоров. Условия их эффективности. Темы рефератов: Искусство делового общения и его значение в сфере туризма. Организация и проведение делового совещания.	2	2		6	1-9	12,5
1 4	Контроль на предприятиях туристской индустрии 1. Понятие и виды контроля.	2	2	2	6	1-9	12,5

	2. Системы контроля. 3. Этапы организации контроля. Контроль на предприятиях туристской индустрии 1. Установление стандартов контроля. 2. Сопоставление достигнутых результатов со стандартами. Темы рефератов: Эффективность контроля. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Требования к системе контроля.					
1 5 .	Управленческие решения 1. Понятия и виды управленческих решений 2. Основные этапы разработки управленческих решений Управленческие решения 1. Особенности реализации управленческих решений на предприятии 2. Особенности контроля реализации управленческих решений Темы рефератов: Анализ рынка в туризме. Управление рисками в туризме. Технологии и инновации в туризме.	2	2		8	1-9 12,5
1 6 .	Менеджмент туристических агентств и туристических операторов 1. Развитие стратегии продаж и маркетинга в туристических агентствах и туристических операторах 2. Управление операционной деятельностью в туристических агентствах и туристических операторах 3. Финансовый менеджмент и управление рисками в	2	2		6	1-9 12,5

туристических агентствах и туристических операторах Менеджмент туристических агентств и туристических операторов 1. Продвижение и реклама туристических продуктов и услуг. 2. Управление продажами и привлечение новых клиентов. 3. Организация и планирование туристических поездок и экскурсий. Темы рефератов: Туристические маршруты и экскурсионное обслуживание. Партнерство и сетевое взаимодействие в туризме. Менеджмент гостеприимства и сервиса в туризме.						
Итого по семестру	32	32	16	100		

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ:

4.1. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине (очная форма обучения) 6- семестр

Таблица 4.

№ п/п	Объем СРС, в час.	Тема СРС	Форма и вид результатов самостоятельной работы	Форма контроля
1	6	Анализ рынка в туризме.	Реферат	Тест СРС Презентация
2	6	Управление рисками в туризме.	Реферат	Тест СРС Презентация
3	6	Технологии и инновации в туризме.	Доклад	Тест СРС Презентация
4	6	Финансовый менеджмент в туризме.	Реферат	Тест СРС

				Презентация
5	6	Экологическое управление в туризме.	Доклад.	Тест СРС Презентация
6	6	Культурное наследие и туризм.	Подготовка к ПК	Тест СРС Презентация
7	6	Отельное хозяйство и управление гостиничными комплексами.	Реферат.	Тест СРС Презентация
8	6	Менеджмент туристических агентств и туристических операторов.	Доклад	Тест СРС Презентация
9	6	Управление персоналом в туризме.	Доклад	Тест СРС Презентация
10	6	Информационные технологии и управление в туризме.	Реферат	Тест СРС Презентация
11	8	Организация деятельности предприятий туристской индустрии	Реферат	Тест СРС Презентация
12	6	Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии	Реферат	Тест СРС Презентация
13	6	Контроль на предприятиях туристской индустрии	Реферат	Тест СРС Презентация
14	6	Управленческие решения	Реферат	Тест СРС Презентация
15	8	Менеджмент туристических агентств и туристических операторов	Реферат	Тест СРС Презентация
16	6	Деловое общение	Реферат	Тест СРС Презентация
Итог	100			

4.2. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению

4.2.1. Методические рекомендации по выполнению заданий

Для выполнения задания, прежде всего, необходимо ознакомиться и изучить основные положения теоретических материалов соответствующей темы из литературных источников. Они указаны в разделе 3 «Структура и содержание дисциплины». Большинство заданий выполняются в виде эссе, анализа кейсов, контрольных тестов, а также презентации результатов самостоятельно выполненного семестрового задания/проекта по выбранной теме.

Текущая СРС

Текущая самостоятельная работа включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданному проекту;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим работам;
- подготовка к промежуточному контролю, зачету.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа ориентирована на развитие интеллектуальных умений, комплекса общекультурных и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов. Включает следующие виды работ по основным проблемам курса:

- поиск, анализ, структурирование и презентация проектной информации;
- выполнение расчетно-графических работ по проекту;
- исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах;
- анализ научных публикаций по заранее определенному преподавателем проекту.

4.2.2. Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы

Для этого, студентам данного направления как очной, так и заочной форм обучения необходимо посещать лекционные, практические (семинарские) занятия и КСР. Внимательно прослушивая лекции, самостоятельно готовясь к обсуждению тем, необходимо активно участвовать в дискуссиях на занятиях и сдать своевременно самостоятельные работы. Студентам рекомендуется уделить особое внимание выполнению самостоятельной работы в виде решения задач, тестов и примеров на практических занятиях и защите своих позиций по рассмотрению конкретных ситуаций при сдаче самостоятельных работ. Кроме того, студентам заочного отделения необходимо при выполнении контрольной работы по самостоятельно выбранной теме, изучить перечень рекомендуемой литературы и на примере деятельности современных предприятий и организаций рассмотреть конкретную ситуацию. При этом основой для изучения дисциплины

являются изучение необходимой литературы, конспекты лекций и результаты практических и семинарских занятий, КСР. В частности, выполнение самостоятельной работы студентов заключается в решении тестов, рассмотрении конкретных ситуаций из практической деятельности современных организаций и предприятий. Выполненную самостоятельную работу студенты на практическом занятии и в процессе КСР будут обсуждать вместе с группой и преподавателем. Семинарские (практические) занятия и КСР должны следовать после окончания изучения лекционного материала, где проводится опрос студентов по составленным контрольным вопросам темы (приведены ниже) с целью оценки уровня освоенных тем при изучении данной дисциплины.

4.2. Критерии оценки выполнения самостоятельной работы

Таблица 5.

Неделя	Активное участие на лекционных занятиях, написание конспекта и выполнение других видов работ*	Активное участие на практических (семинарских) занятиях, КСР	КСР Написание реферата, доклада Выполнение других видов работ	Выполнение положений высшей школы (установленная форма одежды, наличие рабочей папки, а также других пунктов устава высшей школы)	Административный балл за применение	Всего
1	2	3	4	5	6	7
1	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
2	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
3	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
4	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
5	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
6	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
7	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5

8	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
9	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
10	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
11	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
12	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
13	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
14	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
15	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
16	3,5	4	2,5	2,5	-	12,5
итого	56	64	40	40		200

Формула вычисления результатов дистанционного контроля и итоговой формы контроля по дисциплине за семестр для студентов 3-х курсов:

$$ИБ = \left[\frac{(P_1 + P_2)}{2} \right] \cdot 0,49 + Эи \cdot 0,51$$

, где ИБ – итоговый балл, P_1 - итоги первого рейтинга, P_2 - итоги второго рейтинга, $Эи$ – результаты итоговой формы контроля (экзамен).

5. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].
2. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16585-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].
3. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].
4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме [Текст] : учебник и практикум для академ. бакалавриата / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2017. - 445 с. - (Бакалавр. Академ. курс). - ISBN 978-

5. Шарифов, Т. А. Менеджмент в туристической индустрии [Текст] : учеб.-метод. пособие для студентов 3-го курса дневной формы обучения, направления подгот. "Туризм" профиль "Сервис и туризм" / Т. А. Шарифов, Р. Х. Хасанов ; ред. З. И. Асророва ; Рос. - Тадж. (славян.) ун-т. - Душанбе : [б. и.], 2022. - 155 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 150-153 (47 назв.).

5.2. Дополнительная литература

1. Менеджмент туризма : учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королёв, Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с.
2. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : РИПО, 2020. — 274 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/154230>

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование знания и навыков студентов осуществляется в ходе лекционных и практических занятий, самостоятельной работы, написания рефератов, выступлений с докладами, ответов на тесты. Во время практических занятий целесообразно широкое использование активных методов обучения - работа в малых группах, мозговой штурм, дискуссии и обсуждения.

Наибольший объем учебной нагрузки студента приходится на самостоятельную работу. Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя на основе рекомендуемой учебной литературы, в подготовке к семинарам, практическим занятиям, тренингам, деловым обучающим играм, дифференцированному зачёту.

В процессе подготовки к семинарским занятиям, подготовке к дифференцированному зачёту студент значительное время должен уделить работе с источниками информации и литературой.

Во вводной лекции обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость. Студентам выдаются возможные темы презентаций и докладов для обсуждения во время практических занятий. При этом студентом самостоятельно может быть предложена своя тематика доклада по согласованию с преподавателем. Тематика доклада должна иметь проблемный и профессионально ориентированный характер, требующий самостоятельной творческой работы студента. Студенты готовят текст доклада, делают по нему презентацию в PowerPoint и выступают перед студентами группы. Обсуждение доклада происходит в диалоговом режиме между студентами и преподавателем, но без его доминирования. Качество подготовленного материала (его структура, новизна, полнота,

количество используемых источников, самостоятельность при его написании, степень оригинальности предложенных решений, обобщений и выводов), а также уровень доклада (последовательность, целенаправленность, убедительность) учитываются в системе балльно-рейтингового контроля и итоговой экзаменационной оценке по дисциплине.

При необходимости во время индивидуальных консультаций студент может получить квалифицированную помощь преподавателя по организации самостоятельной работы и написанию ВКР.

Основная задача преподавателя заключается только в определении направлений и форм проведения практического занятия, студенты должны самостоятельно рассуждать, обсуждать, вести дискуссию по конкретной ситуации, решать примеры и задачи. Наблюдая за участием и поведением студентов на практических занятиях, преподаватель сможет оценить уровень усвоения студентами той или иной темы. Также периодически проводя семинарские занятия методом опроса по каждой теме, преподаватель сможет оценить уровень знаний студентов, что естественно можно будет учесть при подведении итогов при изучении данной дисциплины.

4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для преподавания и изучения дисциплины на факультете Управления и информационных технологий РТСУ имеются 5 компьютерных классов, 2 из которых обеспечены электронными досками. Кроме того, можно воспользоваться имеющимися техническими средствами

1. Мультимедиа проектор
2. Экран настенный
3. Интерактивная доска
4. Акустическая система
5. Персональный компьютер и ноутбук
6. Программные средства
7. Интернет-ресурсы

В начале изучения дисциплины студентам предоставляется список рекомендуемой литературы по предмету, а дополнительная литература демонстрируется по мере необходимости.

На лекциях студенту кратко излагается основной теоретический материал. На практических занятиях студент получает задание с указанием последовательности его выполнения. Студент получает рабочую программу (силлабус). Степень усвоения теоретического материала, практических вопросов и индивидуальных заданий, решений тестов проверяется промежуточным контролем, зачетом и экзаменом. Самостоятельная работа студента проводится в

виде подготовки конспектов по темам дисциплины, рассмотрением отдельных разделов, решением тестов.

В Университете созданы специальные условия обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также обеспечивается:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для слабовидящих;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проёмов, лифтов).

а) программное обеспечение: лицензированное программное обеспечение: MS Office 2016, OS Windows 10.

б) техническое и лабораторное обеспечение: компьютерный лингафонный класс (111); аудитория с мультимедийным презентационным оборудованием (112,113,314)

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Форма итоговой аттестации – экзамен

Текущий контроль студентов осуществляется путем выполнения самостоятельных работ, контрольных тестов, выполнения индивидуального задания, обсуждения теоретических вопросов.

Промежуточные аттестации осуществляется путем опроса и проверки письменных работ.

Итоговый контроль проводится в форме опроса с использованием интервью, тестов, рассмотрения результатов письменных работ, ситуационных заданий.

Университете созданы специальные условия обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также обеспечивается:

наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для слабовидящих;

присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проёмов, лифтов).

Контролирующие материалы по дисциплине содержат:

- контрольные вопросы для текущего контроля знаний по дисциплине
- тесты для промежуточного контроля знаний по дисциплине
- перечень тем для выполнения контрольной работы по дисциплине для заочной формы обучения

Итоговая система оценок по кредитно-рейтинговой системе с использованием буквенных символов

Оценка по буквенной системе	Диапазон соответствующих наборных баллов	Численное выражение оценочного балла	Оценка по традиционной системе
A	10	95-100	Отлично
A-	9	90-94	
B+	8	85-89	
B	7	80-84	Хорошо
B-	6	75-79	
C+	5	70-74	
C	4	65-69	Удовлетворительно
C-	3	60-64	
D+	2	55-59	
D	1	50-54	
Fx	0	45-49	
F	0	0-44	Неудовлетворительно