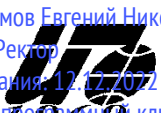


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 12.07.2022 11:41:50  
Уникальный идентификатор ключа:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра менеджмента и экономики

Принято Ученым Советом  
15 июня 2022 г.  
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
14 июня 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Менеджмент в туристской индустрии»**

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.О.03.01**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
19 мая 2022 г., протокол №09

Разработчик: Ополченова Е.В.

Химки  
2022

### 1. Цели и задачи дисциплины:

**Цель дисциплины** – формирование у обучающихся компетенции УК-3 и ОПК-2 средствами дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии».

#### **Задачи дисциплины.**

- Развитие умений осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации;
- Формирование навыков распределения ролей в условиях командного взаимодействия;
- Изучение целей и задач управления объектов туристской сферы;
- Умение применять методы разработки управленческих решений, использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации работы структурного подразделения туристского предприятия;
- Развитие навыков разработки и реализации управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности.

### 2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Командная работа и лидерство	<b>УК-3</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>УК-3.1.</b> Осуществляет эффективное социальное взаимодействие  <b>УК-3.2.</b> Активно реализует свою роль в команде	<b>Знать:</b> - типологию и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия; -ролевую принадлежность. <b>Уметь:</b> -осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; - проявлять уважение к мнению и культуре других; - определять свою роль в команде <b>Владеть:</b> -навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; - методикой оценки своих действий, приемами самореализации.
Управление	<b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления	<b>ОПК-2.1</b> Определяет цели и задачи управления объ-	<b>Знать:</b> -основы организации и планирования деятельно-

	<p>туристской деятельностью</p>	<p>ектов туристской сферы.  <b>ОПК-2.2</b> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий туристской сферы.  <b>ОПК-2.3</b> Осуществляет контроль деятельности на предприятиях туристской сферы.</p>	<p>стью предприятия туристской сферы, виды управленческих решений и методы их разработки,  - отечественный и международный опыт управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.  <b>Уметь:</b>  - определять цели и задачи управления предприятий туристской сферы,  - применять методы разработки управленческих решений, использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации работы структурного подразделения туристского предприятия;  - обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями объектов туристской сферы.   <b>Владеть:</b>  - навыками разработки и реализации управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности,  - навыками мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы, осуществления мониторинга и контроля структурных подразделений и отдельных сотрудников</p>
--	---------------------------------	---	--

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к дисциплинам обязательной части ОПОП. Компетенции, формируемые дисциплиной «Менеджмент в туристской индустрии», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**  
**4.1. Очная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		6	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	46	46	
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	14	14	
занятия семинарского типа (ЗСТ):	28	28	
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))			
практические занятия (ЗСТ ПР)	28	28	
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)			
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	62	62	
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	60	60	
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2	
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)</b>	Зачет с оценкой		
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	108	108	
<b>зачетные единицы</b>	3	3	

**4.2. Заочная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы 3,4	
		ЛС	ЗС
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	18	10	4
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	6	6	
занятия семинарского типа (ЗСТ):	4	4	
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))			
практические занятия (ЗСТ ПР)	4	4	
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2		2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)			

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы 3,4	
		ЛС	ЗС
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2		2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	94	62	32
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	90	62	28
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	4		4
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)</b>	Зачет с оценкой		
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	108	72	36
<b>зачетные единицы</b>	3	2	1

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины
1.	Организация менеджмента в индустрии туризма	Типы организационных структур и возможности их использования в индустрии туризма. Основные принципы построения организационных структур. Особенности менеджмента в туристском бизнесе. Организационное проектирование в управлении туроператорской фирмой. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе. Распространенные типы организационных структур в туристском бизнесе. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг. Методика оценки своих действий, определение роли в команде. Модель менеджера в туристском бизнесе.
2.	Личность, власть и авторитет менеджера в туристской индустрии. Деловое общение. Управление конфликтами.	Качество менеджера, работа менеджера Качества, необходимые руководителю. Квалификационные требования к менеджерам в различных странах. Модель современного менеджера. Инновационная программа менеджера Понятие власти. Модель конфликта. Источники возникновения конфликтов. Типы конфликтов. Управление конфликтами. Способы решения конфликтных ситуаций. Типология и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия.
3.	Основы управления и проектного менеджмента в индустрии туризма	Понятие проекта. Виды проектов и их характеристики. Роль и значение инвестиций в индустрии туризма. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов. Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента. Основы организации и планирования деятельностью предприятия туристской сферы, виды управленческих решений и методы их разработки.
4.	Менеджмент качества обслуживания в индустрии туризма	Понятие, особенности и факторы, определяющие качество обслуживания. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии туризма. Качество как процесс. Качество обслуживания и конкурентоспособность предприятия индустрии туризма. Качество туристского продукта и его обеспечение в современных условиях. Роль человеческого фактора в управлении

	туристским продуктом. Разработка и реализация управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности.
--	---

## 5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

### 5.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК (ПА)	
Организация менеджмента в индустрии туризма	УК-3	32	14	4		10		18
Личность, власть и авторитет менеджера в туристской индустрии. Деловое общение. Управление конфликтами.	УК-3	24	10	4		6		14
Основы управления и проектного менеджмента в индустрии туризма	ОПК-2	28	12	4		8		16
Менеджмент качества обслуживания в индустрии туризма	ОПК-2	18	6	2		4		12
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-3 ОПК-2	2	2				2	
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)</b>	УК-3 ОПК-2	4	2				2	2
Всего часов		108	46	14		28	4	62

### 5.2.1. Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК (ПА)	
Организация менеджмента в индустрии туризма	УК-3	24	2	2		1		22
Личность, власть и авторитет менеджера в туристской индустрии. Деловое общение. Управление конфликтами.	УК-3	25	3	1		1		22
Основы управления и проектного менеджмента в индустрии туризма	ОПК-2	26	2	2		1		24
Менеджмент качества обслуживания в индустрии туризма	ОПК-2	25	3	1		1		22
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией	УК-3 ОПК-2	2	2				2	

ей к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)								
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)</b>	УК-3 ОПК-2	6	2				2	4
Всего часов		108	14	6		4	4	94

## **6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся**

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### **6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)**

#### **Тема 1. Организация менеджмента в индустрии туризма**

**Цель занятия:** формирование комплексной системы знаний особенностей менеджмента и организационных структур в индустрии туризма, роли персонала. в улучшении качества туристских услуг, методики оценки действий и определение роли в команде.

**Компетенции:** УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, групповой проект.

**Групповая дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

Организационные структуры управления. Основные принципы построения организационных структур. Особенности менеджмента в туристском бизнесе. Организационное проектирование в управлении туроператорской фирмой. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе. Распространенные типы организационных структур в туристском бизнесе. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг. Методика оценки своих действий, определение роли в команде. Модель менеджера в туристском бизнесе.

**Выполнение группового проекта** на выявление сформированности умений и навыков осуществлять организационное проектирование, эффективное социальное взаимодействие, определять роли в команде и оценивать свои действия.

## **Тема 2. Личность, власть и авторитет менеджера в туристской индустрии. Деловое общение. Управление конфликтами.**

**Цель занятия:** Формирование комплексной системы знаний относительно требований к менеджерам в индустрии туризма и формирование навыков принципов формирования команд и социального взаимодействия.

**Компетенции:** УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, групповой проект

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

**Дискуссия. Темы сообщений:**

Качества, необходимые руководителю в индустрии туризма.

Квалификационные требования к менеджерам в различных странах.

Модель современного менеджера.

Инновационная программа менеджера.

Понятие власти.

Модель конфликта.

Источники возникновения конфликтов.

Типы конфликтов.

Управление конфликтами .

Способы решения конфликтных ситуаций.

Типология и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия.

**Выполнение группового проекта** на выявление сформированности умений осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации и навыков распределения ролей в условиях командного взаимодействия.

## **Тема 3. Основы управления и проектного менеджмента в индустрии туризма**

**Цель занятия:** сформировать комплексную систему знаний в области управленческих решений, их видов и методов их разработки, овладеть методологией составления бизнес-плана организации и планирования деятельностью предприятия туристской сферы.

**Компетенции:** ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, практическое задание

**Дискуссии. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

Роль и значение инвестиций в индустрии туризма. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов. Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента Особенности бизнес планирования в индустрии туризма. Основы организации и планирования деятельностью предприятия туристской сферы, виды управленческих решений и методы их разработки.

**Практическое задание** на выявление сформированности умений осуществлять основные функции управления туристской деятельностью и сформированности навыков разработки и реализации управленческих решений.

## **Тема 4. Менеджмент качества обслуживания в индустрии туризма**

**Цель занятия:** сформировать комплексную систему знаний относительно качества обслуживания и конкурентоспособность предприятия индустрии туризма, овладеть навыками разработки и реализации управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности.



**Компетенции:** ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, практическое задание

**Дискуссии. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии туризма. Качество как процесс. Качество обслуживания и конкурентоспособность предприятия индустрии туризма. Качество туристского продукта и его обеспечение в современных условиях. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом. Разработка и реализация управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности. Метод бенчмаркинга.

**Практическое задание** на выявление сформированности навыков разработки и реализации управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности

### 6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Наименование тем, разделов, вынесенных на самостоятельную подготовку	Виды работы	Формы контроля	Часы очное	Часы заочное	Реализуемые компетенции
Организация менеджмента в индустрии туризма	Изучение литературы по теме Подготовка сообщения. Подготовка к групповому проекту.	Устный ответ Групповой проект	18	18	УК-3
Личность, власть и авторитет менеджера в туристской индустрии. Деловое общение. Управление конфликтами.	Изучение литературы по теме Подготовка сообщения. Подготовка к групповому проекту.	Устный ответ Групповой проект	14	22	УК-3
Основы управления и проектного менеджмента в индустрии туризма	Изучение литературы по теме Подготовка сообщения. Подготовка к практическому заданию.	Устный ответ Практическое задание	16	24	ОПК-2
Менеджмент качества обслуживания в индустрии туризма	Изучение литературы по теме Подготовка сообщения. Подготовка к практическому заданию.	Устный ответ Практическое задание	12	22	ОПК-2

### 6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;

2) изучение учебной и научной литературы;

3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;

4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;

5) подготовку к практическим занятиям;

6) подготовку к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

## **7. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

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

### **Основная:**

1. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. – Минск : РИПО, 2020. – 277 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599734>
2. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И. В. Мишурова, Е. Н. Бандурина, О. В. Гудикова [и др.] ; под ред. И. В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420>
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. - Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017. (ЭБС Университетская библиотека онлайн, [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=485037&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1))
4. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс : учебник / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. В. Н. Егоровой. – Москва : Юнити, 2017. – 879 с. : ил., табл. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886>

### **Дополнительная:**

1. Акмаева Р. И., Епифанова Н. Ш., Лунёв А. П. Менеджмент: учебник. Издательство: Директ-Медиа, 2018 [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=491959&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=491959&sr=1)
2. Акмаева Р. И., Епифанова Н. Ш., Лунёв А. П. Менеджмент: учебник. - Издательство: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=491959&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=491959&sr=1))
3. Демчук, О.Н. Теория организации: учебное пособие / О.Н. Демчук, Т.А. Ефремова. - 3-е изд., стер. - Москва: Издательство «Флинта», 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=54544>)
4. Згонник, Л.В. Организационное поведение: учебник / Л.В. Згонник. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454156>)
5. Марусева, И.В. Современный менеджмент (Классический и прикладной аспекты): учебное пособие для вузов / И.В. Марусева. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494455>)
6. Михненко, П.А. Теория менеджмента: учебник / П.А. Михненко. - 4-е изд., стер. - Москва: Университет «Синергия», 2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=490881>

## **9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных системы**

1. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
2. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт 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;
3. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
4. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
5. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных WebofScience;
6. ScienceAlert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. ScienceAlert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
7. SciencePublishingGroup электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

### **9.2. Обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

**10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства системы**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

**11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 Туризм к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).

## **Аннотация рабочей программы дисциплины Менеджмент в туристской индустрии**

**Цель дисциплины** - формирование у обучающихся компетенций УК-3, ОПК-2 средствами дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии».

**Требования к уровню освоения содержания дисциплины:** в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.

**Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.** Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к обязательной части ОПОП и изучается в 6 семестре на очной форме обучения и на 4 курсе на заочной форме обучения.

**Содержание дисциплины:** Типы организационных структур и возможности их использования в индустрии туризма. Основные принципы построения организационных структур. Особенности менеджмента в туристском бизнесе. Организационное проектирование в управлении туроператорской фирмой. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг. Методика оценки своих действий, определение роли в команде. Модель менеджера в туристском бизнесе.

Качества, необходимые руководителю. Квалификационные требования к менеджерам в различных странах. Модель современного менеджера. Понятие власти. Модель конфликта. Источники возникновения конфликтов. Типы конфликтов. Управление конфликтами. Способы решения конфликтных ситуаций. Типология и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия.

Понятие проекта. Виды проектов и их характеристики. Роль и значение инвестиций в индустрии гостеприимства. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов. Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента. Основы организации и планирования деятельностью предприятия туристской сферы, виды управленческих решений и методы их разработки.

Понятие, особенности и факторы, определяющие качество обслуживания. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии туризма. Качество как процесс. Качество обслуживания и конкурентоспособность предприятия индустрии туризма. Качество туристского продукта и его обеспечение в современных условиях. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом. Разработка и реализация управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности.