



Наименование дисциплины и код: «Менеджмент в туризме»

Лектор	Токтомбаева Айсулуу Кылычбековна
Контактная информация:	0(312) 325122 рабочий
Количество кредитов:	4 кредита
Дата:	5 семестр учебного года
Цель и задачи курса	<p>Цель изучения дисциплины «Менеджмент туризма» ознакомить студентов с основами туристского менеджмента, его развитием и особенностями, дать студентам теоретические знания и практические навыки оказания туристских услуг населению на предприятиях туристской сферы, на внутренних и зарубежных маршрутах, с тем, чтобы использовать их в дальнейшей практической деятельности</p> <p>Задачи дисциплины – Изучение системы, структуры, функции, методы и стиль управления туристской фирмой, сущности современного менеджмента в контексте внешнего окружения;</p> <p>Развить умение ставить четкие определенные цели; организации труда менеджера и управления персоналом, принятия управленческих решений, управления конфликтами, ведения деловых переговоров.</p>
Описание курса	Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» обеспечивает приобретение знаний и умений в соответствии с государственным образовательным стандартом, содействует формированию глубоких знаний и практических навыков управления предприятиями туристской индустрии.
Пре репреквизиты	Для освоения дисциплины обучающиеся используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Введение в специальность», «Организация туристской индустрии», «Обществознание».
Пост репреквизиты	Освоение дисциплины «Менеджмент туризма» является базой для последующего изучения дисциплин: «Управление деятельностью функционального подразделения», «Маркетинговые технологии в туризме», «Экономика туризма».
Компетенции	знать: - теоретико-практические основы и закономерности развития туристского бизнеса;

	<ul style="list-style-type: none"> - основы государственного регулирования сферы туризма; - формы и методы оперативного и стратегического менеджмента в туризме, основы менеджмента турфирмы; - этику делового общения; - психологию продаж турпродукта; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать конкурентоспособный турпакет и налаживать взаимовыгодное сотрудничество турфирм с поставщиками туристских услуг; - продавать туристский продукт; - подбирать и реализовывать туры с учетом интересов потребителей туристских услуг; - организовывать и стимулировать работу персонала, управлять конфликтами на предприятиях туристской индустрии; - применять методы принятия решений в сфере сервиса и туризма; - пользоваться основными законодательными актами и нормативно – правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере туризма, применять полученные знания в практической деятельности, обобщать и структурировать информацию; - предоставлять справочную информацию о туристских формальностях и грамотно проконсультировать о ее практическом использовании. <p>обладать навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования и организации работы по управлению туристской организацией; - приобрести навыки научных концепций необходимые для продолжения образования в магистратуре и программах МВА.
<p>Политика курса</p>	<p>Посещение занятий: При пропуске занятий студент самостоятельно изучает пропущенную тему и сдает преподавателю в виде письменной работы, реферата или презентации на слайдах.</p> <p>Требования преподавателя: На занятия не опаздывать, выполнять задания преподавателя в срок, не пользоваться сотовыми телефонами на занятиях.</p> <p>Политика академического поведения: Политика курса включает следующий рекомендуемый перечень требований преподавания к проведению занятий и дисциплине студента:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не пропускать занятия; - не опаздывать на занятия; - активно участвовать в учебном процессе; - проявлять пунктуальность, аккуратность, обязательность; - выполнять самостоятельные задания своевременно; - работать в команде и принимать участие в дискуссиях; <p>Приветствуется терпимость, доброжелательность, открытость</p>

<p>Методы преподавания:</p>	<p>Классическая лекция, лекция-перевертыш, проблемная лекция, использование презентации, работа в малой группе, мозговой штурм, дискуссия, показ видео и др.</p>														
<p>Форма контроля знаний</p>	<p>Планируется проведение трех промежуточных модулей и итогового экзамена:</p> <p>первый модуль предусмотрен в виде компьютерного или бланочного тестирования (20 вопросов по 0,5 балла);</p> <p>второй модуль – в виде письменной контрольной (3 задания по 5 баллов);</p> <p>третий модуль – в виде письменной контрольной (3 задания по 5 баллов);</p> <p>письменный экзамен включает 3 вопроса – 2 теоретических (по 7 баллов) и 1 кейс (6 баллов).</p> <p>СРС предусматривает выполнение и защиту рефератов и презентаций (15 баллов). Дополнительные баллы студенты могут получить на контактных занятиях за активность, в процессе устных ответов по темам или решения задач. Посещение занятий является обязательным и поощряется дополнительным 5 баллом.</p> <p>Шкала перевода баллов в оценку:</p> <p>Удовлетворительно 50-69</p> <p>Хорошо 70-84</p> <p>Отлично 85-100</p> <p>Также предлагаются индивидуальные задания по разработанной тематике, которые будут соответственно оцениваться.</p> <table border="1" data-bbox="523 1753 1497 2009"> <thead> <tr> <th>Форма контроля</th> <th>Сумма</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Текущий контроль</td> <td>0-40</td> </tr> <tr> <td>Сумма баллов по I модулю</td> <td>0-10</td> </tr> <tr> <td>Сумма баллов по II модулю</td> <td>0-15</td> </tr> <tr> <td>Сумма баллов по III модулю</td> <td>0-15</td> </tr> <tr> <td>Сдача экзамена</td> <td>0-20</td> </tr> <tr> <td>Итого</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	Форма контроля	Сумма	Текущий контроль	0-40	Сумма баллов по I модулю	0-10	Сумма баллов по II модулю	0-15	Сумма баллов по III модулю	0-15	Сдача экзамена	0-20	Итого	100
Форма контроля	Сумма														
Текущий контроль	0-40														
Сумма баллов по I модулю	0-10														
Сумма баллов по II модулю	0-15														
Сумма баллов по III модулю	0-15														
Сдача экзамена	0-20														
Итого	100														

6. Понятие структуры управления. *Звенья* (отделы), *уровни* управления и *связи* (горизонтальные и вертикальные) в структуре управления организацией.
7. Формальные и неформальные организации (группы) и особенности управления ими.
8. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.
9. Отдел человеческих ресурсов туристской фирмы.
10. Движение и профессиональное развитие персонала. Формы обучения персонала турфирмы.
11. Стратегическое и текущее планирование в туристском бизнесе
12. Внутренняя и внешняя среда туристского бизнеса.
13. Виды и анализ конкуренции туристского предприятия в рыночной экономике.
14. *Эффективность управления туризмом*
15. *Управление технологическими инновациями в туризме.*
16. Содержание и виды управленческих решений.
17. Стадии и процесс принятия решений.
18. Методы принятия решений. Подходы к принятию решений. Индивидуальный и групповой стили принятия решений.
19. Условия эффективности управленческих решений
20. Основы производственного туристского менеджмента
21. Основы управления качеством. Экономический и производственный риски.
22. Создание системы мотивации труда
23. Организация контроля за деятельностью подчиненных в турбизнесе
24. *Принципы и формы оплаты и стимулирования труда*
25. Организация личной работы менеджера туризма
26. Требования к менеджеру туризма.
27. Самоменеджмент, их значение для туристского бизнеса
28. Риск-менеджмент, их значение для туристского бизнеса
29. Факторы риска не востребованности туристских услуг.
30. Модель и формы процесса общения.
31. Организация общения. Факторы воздействия на собеседника.
32. Задачи и классификация деловых совещаний.
33. Основные ошибки, допускаемые при проведении совещания.
34. Подготовка и проведение деловых переговоров
35. Условия эффективности переговоров.
36. Социально-психологические аспекты управленческой деятельности
37. Природа конфликтов в туристском бизнесе. Модель конфликта.
38. Типы и причины конфликтов. Методы разрешения конфликтов.
39. Действия руководителя при разрешении конфликтов.
40. Управление конфликтами. Способы разрешения межличностных конфликтов
41. Природа и причины стресса.
42. Факторы, вызывающие стресс.
43. Система коммуникаций в туристском бизнесе.
44. Договорные отношения в сфере туризма

	<p>45. Внешние связи и возможности менеджмента туризма</p> <p>46. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества</p> <p>47. Соглашения и контракты, регулирующие взаимоотношения контрагентов с турагентами и туроператорами.</p> <p>48. Культура управленческого труда.</p> <p>49. Международные, государственные и общественные организации в области туризма</p> <p>50. Нормативно-правовая база туристской деятельности</p> <p>51. Виды турпредприятий: функции, отличительные особенности</p> <p>52. Роль менеджера в формировании туров. Особенности туристских услуг</p> <p>53. Формы контакта с потенциальными потребителями.</p> <p>54. Знания менеджера в области документального оформления взаимоотношений турфирмы с клиентом.</p> <p>55. Страхование туристских услуг</p> <p>56. Лицензирование туристской деятельности. Основные положения.</p> <p>57. Стандартизация и сертификация туристских услуг. Основные положения</p> <p>58. Правовой статус туристских агентств и туристских агентов</p> <p>59. Организаторы туризма (туристской деятельностью гостиничной деятельностью Экскурсионная деятельность Типы и категории туризма туристским продуктом Туристская услуга виды туров: инклюзив-тур и инсентив-тур Программа туристского путешествия)</p> <p>60. Соглашения и контракты, регулирующие взаимоотношения контрагентов с турагентами и туроператорами</p>
Примечание.	

Календарно-тематический план распределения часов с указанием недели, темы

№	Тема	Кол-во час	Литература	Подготовительные вопросы по модулям
1	Основные понятия и управленческие категории туризма	8	[1a] с.5-22; с.38-56 [2a]с.6-12 [1b]с.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие менеджмента в туризме. 2. Определение туризма 3. Типы туристов. 4. Виды и формы туризма
2	История развития менеджмента в туризме	8	[1a] с.23-37 [2a] с.22-30 [1b]с.17	<ol style="list-style-type: none"> 1. Условия и предпосылки возникновения менеджмента в туризме. 2. Первый (древний) период. 3. Индустриальный период развития менеджмента (1800 — 1917 гг.). 4. Период систематизации менеджмента в туризме

				<p>(развитие и подъем туризма в 1918 — 1990 гг.).</p> <p>5. Период распада централизованной системы управления туризмом(с 1990 г.</p> <p>6. По настоящее время).</p> <p>7. Основные школы и концепции менеджмента.</p>
3	Туристское предложение.	8	[1a]с.57-73 [2a]с.67-81 [1b]с.61-93; с.147-180	<p>1. Понятие туристского предложения.</p> <p>2. Маркетинг в туризме.</p> <p>3. Структура туристского предложения.</p> <p>4. Туристский регион.</p> <p>5. Туристское предприятие.</p> <p>6. Туристские организации.</p>
4	Функции и принципы менеджмента в туризме	8	[1a]с.74-91 [2a]с.110-132	<p>1. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента.</p> <p>2. Характеристика основных функций менеджмента.</p> <p>3. Функция планирования.</p> <p>4. Организационная функция.</p> <p>5. Мотивация как функция управления.</p> <p>6. Функция контроля.</p> <p>7. Принципы менеджмента.</p> <p>8. Общие принципы управления.</p> <p>9. Частные принципы управления</p>
5	Методы менеджмента в туризме	8	[1a]с.92-104 [2a]с.136-145	<p>1. Понятие и классификация методов менеджмента.</p> <p>2. Организационно-административные методы управления.</p> <p>3. Экономические методы управления.</p> <p>4. Социально-психологические методы управления.</p> <p>5. Самоуправление.</p>
6	Понятие среды организации.	8	[2a]с.51-64 [1a]с. 105-120	<p>1. Внешняя среда туристской организации.</p> <p>2. Внутренняя среда туристской организации.</p>
7	Организационная структура управления туризмом.	8	[1a]с.121-146 [2a]с.92-105	<p>1. Понятие структуры управления.</p> <p>2. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в туристской организации.</p> <p>3. Типы организационных структур.</p>

				<ul style="list-style-type: none"> 4. Формальная и неформальная организации. 5. Проектирование организационных структур
8	Менеджер и его роль в процессе управления.	8	<p>[1a]с.168-173</p> <p>[2a]с.150-198</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Понятие и характеристика стилей руководства. 2. Элементы управления (поведенческие факторы). 3. Требования к менеджеру. 4. Власть и личное влияние. 5. Авторитет менеджера
9	Управление персоналом туристской фирмы	12	<p>[1a]с.176-188</p> <p>[2a]с.218-241</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой. 2. Отдел человеческих ресурсов туристской фирмы. 3. Планирование потребности в персонале. 4. Подбор персонала. 5. Оценка и прием на работу. 6. Методы оценки персонала. 7. Экспертная оценка персонала (управленческие работники). 8. Прием на работу. 9. Движение и профессиональное развитие персонала. 10. Текучесть кадров. 11. Профессиональное развитие персонала.
10	Управление процессами труда в туризме	8	<p>[2a]с.259-285</p> <p>[1b]с.109-133</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Содержание и особенности управленческого труда в туризме. 2. Основные направления рациональной организации труда. 3. Управление трудовыми процессами посредством состязательности. 4. Культура управленческого труда.
11	Управление качеством туристского обслуживания	8	[1a]с.189-211	<ul style="list-style-type: none"> 1. Понятие «управление качеством». 2. Стандарты туристского обслуживания. 3. Профессионализм персонала туристской фирмы. 4. Безопасность туристских услуг.

12	Деловое общение в туризме	8	[1a]с.173-175 [2a]с.289-318	<ol style="list-style-type: none"> 1. Значение делового общения. 2. Формы общения. 3. Организация общения. 4. Подведение итогов общения. 5. Организация проведения деловых совещаний и переговоров.
	Управленческие решения	8	[1a]с.212-229	<ol style="list-style-type: none"> 1. Содержание и виды управленческих решений. 2. Особенности управленческих решений в туризме.
14	Управление конфликтами и стрессами	12	[1a]с.230-242 [2a]с.321-332	<ol style="list-style-type: none"> 1. Природа конфликта. 2. Типы конфликтов. 3. Причины конфликтов. 4. Методы разрешения конфликтов. 5. Природа и причины стресса
	ИТОГО	120		

График самостоятельной работы студентов – 8 семестр (4 курс)

№	Недели																	Сумма баллов
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	Текущий контроль	10			15						15						40 баллов	
2	Срок сдачи СРС*.	28.09 - 3.10. 2019г.			2.11 – 07.11. 2019г.						14.12 – 19.12 2019г.							

