

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе и
образовательным инновациям

О.И. Чуприс

« 29 » 2018 г.

Регистрационный № УД 305/уч.



МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

Учебная программа для специальности высшего образования
второй ступени (магистратуры)
1-31 80 02 География

2018 г.

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта ОСВО 1-31 80 02 -2012 и учебного плана УВО № G 31-270/уч. от 26.05.2017г.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Н.С.Шевцова – доцент кафедры экономической и социальной географии географического факультета Белорусского государственного университета, кандидат географических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой экономической и социальной географии географического факультета Белорусского государственного университета

24.04.2018г., протокол № 9

Учебно-методической комиссией географического факультета
Белорусского государственного университета

25. 04.2018г., протокол № 8

I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме» составлена с учётом требований следующих нормативных и методических документов:

Образовательный стандарт Республики Беларусь «Высшее образование вторая ступень. Специальность 1-31 80 02 «География», утверждён постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 27.12.2017г. № 166.

Учебный план по специальности 1-31 80 02 «География», утверждён ректором 26.05.2017 № G 31-270/уч.

Порядок разработки и утверждения учебных программ и программ практики для реализации содержания образовательных программ высшего образования, утвержденный Министром образования Республики Беларусь от 06.04.2015.

Содержание учебной дисциплины охватывает основные аспекты менеджмента в туризме, классифицирует и раскрывает инфраструктуру туризма. При изучении дисциплины «Менеджмент в туризме» у студентов формируется общее представление о системе современных управленческих технологий на предприятиях размещения, питания, транспорта, спорта и развлечений. Студенты получают багаж знаний о культуре и технологическом процессе обслуживания потребителей на всех объектах, входящих в индустрию туризма.

Цели учебной дисциплины:

- закрепление у будущих научных работников знаний, умений и навыков в области менеджмента в туризме, с формированием представлений о системе и структуре управления туризмом, с изучением методологии и методических основ системы менеджмента;
- освоение технологии принятия решений и приобретении на ее основе практико-ориентированных навыков управления процессами труда и персоналом для принятия адекватных управленческих решений на различных иерархических уровнях: от регионального на уровне государственного органа Министерства спорта и туризма Республики Беларусь и в его составе Департамента по туризму до локального – на уровне отдельно взятой туристской фирмы.

В рамках поставленных целей **задачи** учебной дисциплины состоят в следующем:

углубленное изучение понятийно-терминологического аппарата, используемого в менеджменте туризма;

освоение нормативно-правовой основы менеджмента туризма, методологии и методики исследований, определяющих стиль руководства и личностные качества руководителя;

изучение содержания и видов управленческих решений в отношении как организации трудовой деятельности в сфере туризма, так и управления

персоналом на уровне туристской фирмы, что позволяет приобрести навыки алгоритма принятия решений, как в штатной, так и во внештатной ситуации.

Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме» предназначена для реализации содержания образовательных программ высшего образования второй ступени в рамках цикла дисциплин специальной подготовки, дисциплин по выбору.

Ее отличительными особенностями являются:

- содержание учебной дисциплины, ориентированное на использование интегративных системообразующих связей в образовательном процессе;
- применение целостного и компетентностного подходов;
- значительное усиление роли самостоятельной работы студентов;
- использование инновационных педагогических технологий.

В ходе изучения дисциплины большое внимание уделяется работе студентов магистратуры по отработке навыков в процессе деловых и ролевых игр по тематике форм и организации общения, по освоению методики проведения деловых совещаний и переговоров, процедуре их подготовки, организации и проведения, с целью последующего анализа уровня результативности их проведения и выявления необходимых условий для повышения эффективности проведения деловых совещаний и переговоров. Для наиболее сложных тем предусмотрено проведение семинарских занятий, управляемой самостоятельной работы.

Программа составлена с учётом межпредметных связей с учебными дисциплинами: «Экономико-географическая структура территориальных систем»

Выпускник должен:

знать:

- понятийно-терминологический аппарат менеджмента туризма;
- нормативно-правовую основу менеджмента туризма;
- методологию и методику принятия управленческих решений в области менеджмента туризма;
- квалификационные и личностные требования, предъявляемые к менеджеру в туризме;
- систему и структуру управления туризмом;
- содержание и виды управленческих решений, их методы, условия эффективности, процедуру организации и контроля исполнения решений, как в системе управления трудовой деятельностью в туризме, так и на уровне отдельно взятой туристской фирмы;
- классификацию деловых совещаний и переговоров, алгоритм их подготовки, организации, проведения и завершения;
- типы, причины, методы управления и разрешения конфликтов;
- об экономической и социальной эффективности менеджмента в туризме.

уметь:

- использовать нормативно-правовую базу менеджмента туризма для практических целей принятия управленческих решений в области менеджмента туризма;

- применять систему управления туризмом на уровне туристского региона, туристской организации и туристского предприятия, а структуру управления туризмом для горизонтальной и вертикальной дифференциации труда и проектирования организационных структур;
- использовать методы менеджмента туризма для адекватного принятия управленческих решений как на уровне руководства процессами труда в сфере туризма, так и персоналом на уровне отдельно взятой фирмы;
- идентифицировать квалификационные и личностные требования применительно к конкретной личности менеджера в туризме;
- организовать работу на основе направлений деятельности структурных подразделений и исполнения поручений в соответствии с профилем их профессиональной деятельности, осуществлять контроль исполнения решений, как в системе управления трудовой деятельностью в туризме, так и на уровне отдельно взятой туристской фирмы;
- использовать на практике основные направления рациональной организации труда в сфере туризма;
- применять формы делового общения и навыки по организации проведения деловых совещаний и переговоров;
- использовать методы разрешения конфликтов в случае их возникновения.

владеть:

- понятийно-терминологическим аппаратом менеджмента туризма;
- нормативно-правовой базой менеджмента туризма для практических целей принятия управленческих решений в области менеджмента туризма;
- методами менеджмента туризма для адекватного принятия управленческих решений как на уровне руководства процессами труда в сфере туризма, так и управления персоналом на уровне отдельно взятой фирмы;
- основными направлениями рациональной организации труда в сфере туризма;
- формами делового общения и навыками по организации проведения деловых совещаний и переговоров;
- методами разрешения конфликтов в случае их возникновения.

В результате изучения учебной дисциплины формируются следующие компетенции:

академические компетенции: АК-3,4.

АК-3. Владеть исследовательскими навыками.

АК-4. Уметь работать самостоятельно.

социально-личностные компетенции: СЛК-6.

СЛК-6. Уметь работать в команде.

профессиональные компетенции: ПК-1,5,6,7,8,12,13, 14, 15,16.21,33,34,41,45

ПК-1. Использовать основные законы естественнонаучных дисциплин, законы и иные нормативные и правовые акты в учебной и исследовательской работе.

ПК-5. Проводить анализ результатов статистических, полевых и экспериментальных исследований и измерений, оценивать их достоверность и осуществлять математическую обработку.

ПК-6. Формулировать из полученных полевых и экспериментальных результатов корректные выводы и давать рекомендации по их практическому применению.

ПК-7. Составлять аналитические обзоры литературы по теме исследований, анализировать информационные и картографические данные по изучаемой проблеме, обосновывать целесообразность проведения научных исследований.

ПК-8. Составлять отчеты по научно-исследовательским работам, готовить научные доклады и статьи, сообщения, рефераты.

ПК-12. Строить и использовать модели для описания и прогнозирования различных явлений в экономике, расселении населения и социальной деятельности, проектировать социально-экономическую деятельность в области рационального природопользования.

ПК-13. Анализировать исторические и современные проблемы экономической и социальной жизни общества, проблемы и тенденции его устойчивого развития.

ПК-15. Выполнять анализ и математическую обработку результатов полевых и экспериментальных исследований в области наук о Земле, общественной географии и демографии.

ПК-16. Реализовывать на практике принципы и нормативы рационального природопользования и обеспечения демографической безопасности государства.

ПК-21. Выполнять прогноз социально-экономических результатов реализации Государственных программ экономического и социального развития.

ПК-33. Анализировать работу по установленному заданию, оформлять отчеты, готовить материалы и информацию для руководства.

ПК-34. Взаимодействовать со специалистами смежных профилей.

ПК-41. Формировать навыки самостоятельной работы обучающихся с учебной, справочной, научной литературой, географическими картами и атласами, информационными ресурсами сети ИНТЕРНЕТ и дистанционными образовательными сетями.

ПК-45. Готовить научные и учебно-методические доклады, материалы к мультимедийным презентациям на основе анализа информационных ресурсов, инновационных технологий, проектов и решений.

Структура содержания учебной дисциплины включает такие дидактические единицы, как разделы и темы, в соответствии с которыми разрабатываются и реализуются соответствующие лекционные и практические занятия. Тематика практических занятий приведена в информационно-методической части.

Всего на изучение дисциплины «Менеджмент в туризме» отведено **152** часа, в том числе – **58** аудиторных часов. Аудиторные часы распределены в 3 семестре, по видам занятий следующим образом: лекций -38 часов, практические занятия - 16 часов, управляемая самостоятельная работа- 4 часа.

Трудоемкость учебной дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Форма текущей аттестации – зачет.

II. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

1. Особенности туризма как объекта управления.

Основные понятия и управленческие категории туризма. Определение туризма. Типы туристов. Виды и формы туризма. Туристское предложение и его элементы. Особенности туризма как объекта управления.

2. Основные этапы развития менеджмента.

Условия и предпосылки развития менеджмента в туризме. Древний период. Индустриальный период развития менеджмента (1800 — 1917 гг.). Период систематизации менеджмента в туризме (развитие и подъем туризма в 1918 — 1990 гг.). Период распада централизованной системы управления туризмом (с 1990 г. по настоящее время). Основные школы и концепции менеджмента. Школа научного направления. Административная школа. Школа человеческих отношений. Количественная школа управления.

3. Система и структура управления туризмом.

Система управления туризмом. Экономика и туризм – взаимовлияние. Экология и туризм – взаимопроникновение. Социальная сфера как внешняя среда туризма. Влияние политики на развитие туризма. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.

Туристские регионы, организации и предприятия. Туристский регион, его элементы и связь между ними. Система туристского региона и сфера его деятельности. Распределение туристских услуг в туристском регионе.

Туристские организации. Иерархическая структура различных уровней управления региональными туристскими организациями. Государственные и частные туристские организации, их классификация по назначению и видам деятельности. Объединения туристских посредников. Частные туристские организации гостиничного и ресторанного типа. Частные туристские организации местного уровня. Рекламные туристские организации по привлечению в страну иностранных туристов. Функции туристских организаций и их дифференциация по зоне ответственности.

Туристские предприятия и их классификация по особенностям предоставляемых услуг, размерам, региону деятельности, ширине и глубине их рабочей программы, экономическим целям.

Программы туроператоров.

Турпосредники и критерии их характеризующие. Ассортимент услуг, правовой, экономический статус и объем работы турпосредников.

Транспортные предприятия специального назначения, гостиничные предприятия и туристские предприятия первичных услуг.

Туристские предприятия вторичных услуг.

Классификация туристских предприятий по функции управления.

Понятие структуры управления. Структура управления туризмом, ее элементы, уровни и связи. Классификация затрат времени менеджеров по видам деятельности и уровням управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в туристской организации.

Типы организационных структур управления. Линейная, функциональная и линейно-функциональная структуры управления: их преимущества и недостатки. Формальная и неформальная структуры управления, признаки их характеризующие и механизмы формирования.

Проектирование организационных структур управления. Методика проектирования организационных структур. Требования и принципы построения организационных структур управления.

4. Функции и принципы менеджмента в туризме.

Сущность и взаимосвязь функций менеджмента. Характеристика основных функций менеджмента.

Планирование. Методы, виды работ, этапы и результаты планирования на разном уровне управления. Принципы эффективности планирования.

Организационная функция и ее принципы.

Мотивация и ее виды (физическая, психологическая, межличностная, культурная, мотивация престижа и статуса). Мотивация трудовых отношений. Теории мотивации по Маслоу, Мак Клелланду и Герцбергу. Модель Портера — Лоулера.

Функция контроля. Виды и системы контроля. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Процедура контроля и ее этапы.

Классификация принципов менеджмента. Общие и частные принципы управления.

5. Методы менеджмента.

Понятие и классификация методов менеджмента.

Система организационно-административных методов управления (регламентация деятельности, нормирование в системе управления, подготовка, принятие, организация выполнения и контроль за исполнением управленческих решений).

Экономические методы управленческой деятельности.

Социально-психологические методы управления.

Самоуправление. Система коллективного самоуправления.

6. Стиль руководства туристской фирмой

Понятие и характеристика стилей руководства (авторитарный, либеральный, демократический). Эффективность различных стилей работы руководителя.

Управленческая решетка ГРИД.

Элементы управления (поведенческие факторы).

Характеристика действий менеджера в системе ГРИД.

Дополнительные стили управления (патернализм, оппортунизм, фасадизм).

7. Личность, власть и авторитет менеджера.

Требования к менеджеру. Модель требований к современному менеджеру и ее элементы. Знания, умения, личные качества и этические нормы менеджера. Личные ресурсы менеджера. Навыки и способности менеджера к эффективному управлению. Авторитет менеджера. Ограничения в саморазвитии менеджера.

Власть и личное влияние. Разновидности власти (принуждение, влияние, компетенция, информация, должностное положение, авторитет, награждение). Формы власти (утилитарная, авторитарно-нормативная и объединенная). Формы воздействия руководителей на подчиненных. Модель воздействия руководителя на подчиненного. Способы управленческого воздействия на подчиненных. Основные виды темпераментов и их влияние на управленческую деятельность.

8. Управленческие решения.

Содержание и виды управленческих решений. Критерии классификации управленческих решений. Классификация управленческих решений М.Мескона, М.Альберта и Ф.Хедоури (организационные, интуитивные и рациональные решения). Подходы к принятию решений.

Процесс принятия решений и его составные элементы.

Методы принятия решений. Классификация методов принятия управленческих решений (неформальные (эвристические), коллективные и количественные). Метод Дельфы — как многотуровая процедура анкетирования для коллективного принятия решений. Японская система принятия решений («кингисё»), основанная на представлении нового проекта. Структура метода «мозговой атаки». Количественные методы принятия решений.

Индивидуальные стили принятия решений.

Условия эффективности управленческих решений. Факторы эффективных управленческих решений: соблюдение иерархии; использование межфункциональных групп и прямых горизонтальных связей, централизация руководства. Формы доведения решения до исполнителей. Модель деятельности исполнителя и требования, предъявляемые к ней. Причины невыполнения управленческих решений.

Организация и контроль исполнения решений, их назначения и функции. Разновидности контроля. План реализации исполнения решений и механизмы, обеспечивающие их выполнение. Виды структуризации коммуникаций в фирме (цепочная, многосвязная, звездная и иерархическая).

9. Управление персоналом туристской фирмы.

Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой. Принципы, методы и социально-психологические вопросы управления персоналом.

Служба управления персоналом, ее функции и задачи в туристской фирме. Содержание работы кадровой службы. Группы факторов, влияющих на систему управления персоналом (техничко-технологические, личностные, экономические, социально-политические).

Планирование потребности в персонале. Методы определения потребности в персонале.

Процедура подбора персонала и кадровая политика. Источники информации при отборе персонала. Критерии оценки сотрудников. Преимущества и недостатки подбора персонала внутри организации и за ее пределами. Способы подбора персонала.

Оценка и прием на работу. Методы оценки (прогностический, практический и имитационный методы) и отбора (личные и технические) персонала. Критерии оценки и средства отбора персонала. Процедура, график проведения интервью-собеседования и ее этапы. Экспертная оценка персонала на роль руководителя. Заключение контракта.

Движение и профессиональное развитие персонала. Факторы, вызывающие движение персонала.

Профессиональное развитие персонала. Формы обучения персонала. Повышение квалификации кадров, его цели и методы.

10. Управление процессами труда в туризме.

Содержание и особенности управленческого труда в туризме. Цели и задачи менеджмента в туризме. Факторы трудовых отношений в туризме. Использование метода уравнивания интересов в форме предпринимательской политики. Понятие управленческого труда, его содержание и формы. Специфические особенности управленческого труда. Процесс управленческого труда в организации.

Основные направления рациональной организации труда. Принципы рациональной организации управленческого труда (комплексность, системность, регламентация, специализация, стабильность, целенаправленное творчество). Требования к оплате и стимулированию труда. Тарифная система оплаты труда и ее элементы. Формы оплаты и стимулирования труда (повременная заработная плата, чистая сдельная, аккордная и премиальная оплата труда). Принципы оплаты и стимулирования труда. Дифференциация видов управленческого труда.

Департаментализация и направления деятельности в ней менеджеров. Структура департаментализации. Функциональная департаментализация, ее основные преимущества и недостатки. Департаментализация по продукту, потребителям, географическому положению, времени, ее достоинства и недостатки.

Роль кооперации в разделении труда. Взаимосвязь задач разделения труда в управлении трудовым коллективом.

Техническое обеспечение и механизация труда. Основные направления в механизации и автоматизации управленческого труда. Средства изготовления, копирования и размножения документов. Средства обработки информации, хранения, группировки и поиска документации. Средства передачи

информации. Средства вычислительной техники.

Нормирование труда. Методы нормирования управленческого труда (расчетные и исследовательские). Виды норм (нормы управляемости, нормативы численности, времени, обслуживания и др.).

Благоприятный режим и условия труда. Типовые проекты организации рабочих мест для различных категорий административно-управленческого персонала и принципы их создания. Схема планировки рабочего места директора турфирмы. Экономические, эргономические и эстетические требования при организации рабочих мест аппарата управления.

Комплексный план рациональной организации труда менеджера.

Управление трудовыми процессами посредством состязательности.

Коллективные формы организации труда (КФОТ). Хозрасчет и самоуправление системы хозяйствования и организации экономического соревнования в условиях рыночной экономики. Критерии оценки результатов деятельности трудовых коллективов в туризме в условиях рынка.

Культура управленческого труда, ее нормы и элементы.

11. Искусство общения.

Значение делового общения и его цель. Модель процесса общения.

Формы общения (опосредованное, косвенное, контактное).

Категории деления информации в зависимости от канала общения (функциональная, координационная, оценочная).

Организация общения, ее цель и технология. Определение стратегии и тактики общения. Факторы воздействия на собеседника.

12. Организация проведения деловых совещаний и переговоров.

Деловое совещание и его задачи. Классификация деловых совещаний.

Основные стадии процесса управления деловым совещанием. Технология организации и проведения деловых совещаний. Повестка дня и состав участников делового совещания. Определение дня и времени проведения делового совещания. Классические ошибки, допускаемые при проведении совещания. Требования к процедуре проведения совещания и его длительности. Протокол совещания и модель его составления. Способы принятия решения на деловом совещании.

Требования к кабинету руководителя организации, как к месту проведения деловых совещаний. Схема размещения участников совещания.

Условия эффективности деловых совещаний.

Деловые переговоры и модель их проведения. Подготовка деловых переговоров. Проведение переговоров. Основные методы проведения деловых переговоров (вариационный; интеграции; уравнивания; компромиссный). Приемы, способы и принципы ведения переговоров.

Процедура решения проблемы и завершения переговоров. Анализ результатов деловых переговоров. Условия эффективности переговоров.

13. Управление конфликтами и стрессами.

Природа конфликта и его модель.

Типы конфликтов (внутри личностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой конфликт).

Причины конфликтов (не согласованность и противоречивость целей отдельных групп и работников, необходимость оптимизации организационной структуры, отсутствие четкого разграничения прав и обязанностей, ограниченность ресурсов, недостаточный уровень профессиональной подготовки и др.).

Фазы развития конфликта.

Способы предотвращения, профилактики конфликтов и методы их разрешения. Управление конфликтами.

Природа и причины стресса. Модель стрессовой реакции. Причины стресса. Факторы, вызывающие стресс (организационные и личностные факторы).

14. Эффективность менеджмента в туризме.

Понятие эффективности менеджмента в туризме.

Экономическая эффективность менеджмента туризма. Методика определения величины расходов на путешествия во время отпуска. Структура расходов посетителей в стране пребывания. Измерение экономической эффективности туризма. Определение издержек, связанных с туризмом.

Социальная эффективность менеджмента туризма. Формирование эффективной организационной структуры туризма. Эффективность управленческих решений. Эффективность управления персоналом.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Количество часов УСР	Формы контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	иное		
1	2	3	4	5	6	7	8	10
1.	Особенности туризма как объекта управления.	2	2					
1.1.	Основные понятия и управленческие категории туризма. Определение туризма. Типы туристов. Виды и формы туризма. Туристское предложение и его элементы.	2	2					Устный фронтальный опрос
2.	Основные этапы развития менеджмента	2	2					
2.1.	Условия и предпосылки развития менеджмента в туризме. Этапы развития менеджмента. Основные школы и концепции менеджмента.	2	2					Текущий опрос. индивидуальные тематические презентации
3.	Система и структура управления туризмом	6	2					
3.1.	Система управления туризмом.. Структура управления туризмом, ее элементы, уровни и связи.	4	2					Текущий опрос. индивидуальные тематические презентации
3.2	Туристские регионы, организации и предприятия.	2						Текущий опрос.
4.	Функции и принципы менеджмента в туризме	2	2					
4.1.	Сущность и характеристика основных функций менеджмента (планирование, организация, мотивация, контроль).	2	2					Текущий опрос. индивидуальные тематические презентации
5.	Методы менеджмента	2	2					
5.1.	Понятие и классификация методов менеджмента (организационно-административные, экономические, социально-психологические методы управления).	2	2					Текущий опрос. индивидуальные расчетно-аналитические работы,

6.	Стиль руководства туристской фирмой	2	2					
6.1.	Понятие и характеристика основных (авторитарный, либеральный, демократический) и дополнительных (патернализм, оппортунизм, фасадизм) стилей руководства. Элементы управления (поведенческие факторы). Эффективность различных стилей работы руководителя.	2	2					Текущий опрос. индивидуальные расчетно-аналитические работы,
7.	Личность, власть и авторитет менеджера.	2	2					
7.1	Квалификационные и личностные требования, предъявляемые к современному менеджеру. Авторитет менеджера как система. Разновидности, формы власти и ее личное влияние на подчиненных.	2	2					Текущий опрос. индивидуальные расчетно-аналитические работы,
8.	Управленческие решения.	2	2					
8.1.	Содержание, виды, процесс и методы принятия управленческих решений. Классификация управленческих решений М.Мескона, М.Альберта и Ф.Хедоури. Организация и контроль исполнения решений. Условия эффективности управленческих решений.	2	2					Текущий опрос. индивидуальные расчетно-аналитические работы,
9.	Управление персоналом туристской фирмы	4					2	
9.1.	Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой. Служба управления персоналом, ее функции и задачи в туристской фирме. Планирование, методы определения потребности в персонале, процедура подбора кадров и критерии ее определяющие.	2						Текущий опрос. Круглый стол
9.2.	Оценка и прием на работу персонала. Заключение контракта. Движение и профессиональное развитие персонала.	2					2	Текущий опрос.
10.	Управление процессами труда в туризме	4						
10.1	Содержание и особенности управленческого труда в туризме. Основные направления рациональной	2						Текущий опрос.

	организации труда.							
10.2	Коллективные формы организации труда (КФОТ). Культура управленческого труда, ее нормы и элементы.	2						Текущий опрос.
11.	Искусство общения	2						
11.1	Деловое общение, его модель, формы и технология организации.	2						Текущий опрос. ролевая игра
12.	Организация проведения деловых совещаний и переговоров	4					2	
12.1	Деловые совещания, их классификация и технология организации. Условия эффективности деловых совещаний.	2						Текущий опрос. . ролевая игра
12.2	Деловые переговоры, модель их подготовки, проведения и завершения. Условия эффективности переговоров.	2					2	Текущий опрос.
13.	Управление конфликтами и стрессами	2						
13.1	Причины конфликтов, их типы, способы предотвращения, профилактики и методы их разрешения. Управление конфликтами. Причины стресса, модель стрессовой реакции и факторы, вызывающие стресс (организационные и личностные факторы).	2						Текущий опрос. ролевая игра
14.	Эффективность менеджмента в туризм.	2						
14.1	Экономическая эффективность менеджмента туризма. Социальная эффективность менеджмента туризма.	2						Текущий опрос.
	ВСЕГО - 58ч	38	16				4	зачет

IV. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учеб. пособие / С. А. Быстров. - Москва: Academia, 2008. - 397 с.
2. Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве : учебник / Н. И. Гаранин; Рос. междунар. академия туризма. - Москва : Советский спорт, 2005. - 224с.
3. Голова, О. Б. Менеджмент туризма: практический курс: учебно-метод. пособие / О. Б. Голова. - Москва: Финансы и статистика, 2007. - 223 с.
4. Данильченко, А. О. Менеджмент качества в туризме: учебно-практическое пособие / А. О. Данильченко, С. А. Хомич; УО "БГЭУ". - Минск: БГЭУ, 2011. - 212 с.
5. Дурович, А. П. Организация туризма: пособие для учащихся учреждений, обеспеч. получение среднего спец. образования по спец. "Туризм и гостеприимство" / А. П. Дурович. - Минск: Современная школа, 2010. - 384 с.
6. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Москва: Форум: Инфра-М, 2016. - 365 с.
7. Кабушкин, Н. И. Менеджмент туризма: учебник для студ. спец. "Экономика и управление социально-культурной сферой" вузов / Н. И. Кабушкин. - 7-е изд., стер. - Минск: Новое знание, 2007. - 408 с.
8. Квартальнов, В. А. Стратегический менеджмент в туризме: современный опыт управления / В. Л. Квартальнов; Рос. междунар. академия туризма. - Москва: Финансы и статистика, 2000. - 490с.
9. Кобринский, М. Е. Стратегический менеджмент в туризме : пособие / М. Е. Кобринский, Л. В. Сакур, Л. Г. Тригубович; М-во спорта и туризма РБ, УО "Бел. гос. ун-т физической культуры". - Минск: БГУФК, 2009. - 66 с.
10. Козырева, Т. В. Учет издержек в туризме: Учеб. пособие для студ., обуч. по спец. "Менеджмент" и "Экономика" / Т. В. Козырева. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 222с.
11. Косолапов, А. Б. Менеджмент в туристической фирме: учеб. пособие по дисциплине специализации специальности "Менеджмент организации" / А. Б. Косолапов. - Москва: КНОРУС, 2016. - 256 с.
12. Малашенко, В. И. Менеджмент туристского предприятия: учебно-практическое пособие / В. И. Малашенко; УО "БГЭУ". - Минск: БГЭУ, 2007. - 166 с.
13. Менеджмент и маркетинг в турбизнесе: курс лекций / [авт.-сост. С. В. Шахнович, А. Б. Козлова, Е. С. Шахнович]; под ред. С. В. Шахновича. - Витебск: ВГУ им. П. М. Машерова, 2009. - 244 с.
14. Менеджмент туризма: учебник для студ. бакалавриата / В. В. Васильев [и др.]; науч. ред. В. А. Квартальнов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: РМАТ, 1998. - 226 с.

15. Основы менеджмента туризма: учеб. пособие / И. В. Зорин, Ю. В. Забаев, С. И. Кобзева и др.; науч. ред. В. А. Квартальнов; Рос. междунар. акад. туризма. - М., 1996. - 54 с.
16. Сафонова, Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма: учеб. пособие для студ. вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / Л. В. Сафонова. - Москва: Академия, 2007. - 128 с.
17. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие для студ. вузов / С. С. Скобкин. - Москва: Магистр, 2007. - 448 с.
18. Туризм как объект управления: учебник для студ. вузов туристского профиля / Н. И. Волошин [и др.]. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 301 с.
19. Утукина, В. Н. Менеджмент в туризме: учеб. пособие / В. Н. Утукина; Калининградский гос. ун-т. - [Калининград]: Изд-во Калининградского гос. ун-та, 2005. - 51с.
20. Федорцова, Т. А. Экскурсионный менеджмент: пособие для студ. вузов / Т. А. Федорцова. - Минск: БГУ, 2012. - 103 с.

Дополнительная

1. Баумгартен, Л. В. Стратегический менеджмент в туризме: учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. - Москва: Академия, 2007. - 347 с.
2. Бородин, В. В. Функционально-организационная специфика туристской отрасли и ее роль в рыночной экономике / В. В. Бородин // Региональная экономика: теория и практика. - 2010. - N 2. - С. 60-67.
3. Воронцова, М. Г. Туризм: организация и управление : учеб. пособие / М. Г. Воронцова. - Санкт-Петербург: [Санкт-Петербург. гос. ун-т культуры и искусств], 2004. - 208с.
4. Гвозденко, А. А. Финансово-экономические методы страхования : Учебник / А. А. Гвозденко. - М.: Финансы и статистика, 1998. - 181с.
5. Давыденко, Л. Н. Методология развития инноваций в мировой индустрии туризма / Л. Н. Давыденко, Д. В. Ялтыхов // Журнал международного права и международных отношений. - 2016. - № 3/4. - С. 60-65.
6. Зайцева, Н. А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе : учеб. пособие / Н. А. Зайцева, А. А. Ларионова. - Москва: Альфа-М: Инфра-М, 2014. - 318 с.
7. Зельдович, Б. З. Как завоевать и удержать клиента в туристическом бизнесе : учеб. пособие для студ. вузов / Б. З. Зельдович. - Москва: Аспект Пресс, 2008. - 136 с.
8. Ильина, Е. Н. Туризм - путешествия: Создание туристической фирмы. Агентский бизнес : учебник для туристских колледжей и вузов / Е. Н. Ильина; Рос. междунар. акад. туризма. - М., 1998. - 169 с.
9. Козырева, Т. В. Компьютерная мини-бухгалтерия в туристской фирме : Учеб.пособие для студ., обучающихся по спец. "Менеджмент" и "Экономика" / Т. В. Козырева, Л. А. Родигин. - М.: Финансы и статистика, 1999. - 144с.

10. Колбовский, Е. Ю. Экологический туризм и экология туризма: учеб. пособие / Е. Ю. Колбовский. - Москва: Академия, 2006. - 254 с.
11. Малахова, Н. Н. Инновации в туризме и сервисе / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - Москва: Ростов-на-Дону: МарТ, 2008. - 221 с.
12. Моисеева, Н. К. Стратегическое управление туристской фирмой: учебник / Н. К. Моисеева. - М.: Финансы и статистика, 2000. - 202с.
13. Основы менеджмента: учебник для студ. вузов туристского профиля / Л. И. Лукичева [и др.]. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 351 с.
14. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / В. М. Пищулов. - Москва : Академия, 2010. - 239с.
15. Романов, А. А. География туризма : [учеб. пособие] / А. А. Романов, Р. Г. Саакянц. - Москва: Советский спорт, 2004. - 464с.
16. Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2007. - 512 с
17. Соболева, Е. А. Финансово - экономический анализ деятельности турфирмы: Учеб.- метод. пособие для спец. и студ., изуч. экономику и финансовый менеджмент в сфере туризма / Е. А. Соболева, И. И. Соболев. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 123с.
18. Туризм и отраслевые системы : учебник для студ. вузов туристского профиля / И. В. Зорин [и др.]. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 271с.
19. Туризм как вид деятельности: учебник для студ. вузов туристского профиля / И. В. Зорин [и др.]. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 287с.
20. Nikistin, V. Tourismuspolitik und Tourismusplanung in Transformationsländern - untersucht am Beispiel von Belarus und Litauen / V. Nikitsin ; hrsg. von A. Steinecke. - Paderborn : Universitat Paderborn, 2009. - 216 с.

Примерный перечень тем практических занятий по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме»

1. Особенности туризма как объекта управления.
2. Основные этапы развития менеджмента.
3. Система и структура управления туризмом.
4. Структура управления туризмом.
5. Функции и принципы менеджмента в туризме.
6. Стилль руководства туристской фирмой.
7. Личность, власть и авторитет менеджера.
8. Управленческие решения.

Примерный перечень тем управляемой самостоятельной работы по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме»

1. Управление персоналом туристской фирмы.
2. Организация проведения деловых совещаний.
3. Организация проведения деловых переговоров.

Перечень используемых средств диагностики результатов учебной деятельности студентов по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме»

Для диагностики студентов по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме» рекомендуется использовать следующее:

- текущий опрос
- устный фронтальный опрос;
- индивидуальные расчетно-аналитические работы.
- индивидуальные тематические презентации;
- ролевая игра;
- зачет.

Методика формирования текущей оценки по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме»

Итоговая оценка формируется на основе 3 – х документов:

1. Правила проведения аттестации.

(Постановление Министерства образования Республики Беларусь № 53 от 29.05.2012г «Об утверждении Правил проведения аттестации студентов, курсантов, слушателей при освоении содержания образовательных программ высшего образования»).

2. Положение о рейтинговой системе БГУ.

3. Критерии оценки студентов (зачтено).

Используется рейтинговая оценка знаний студента, дающая возможность проследить и оценить динамику процесса достижения целей обучения. Рейтинговая оценка предусматривает использование весовых коэффициентов для текущего контроля знаний и текущей аттестации студентов по дисциплине.

Примерные весовые коэффициенты, определяющие вклад текущего контроля знаний и текущей аттестации в рейтинговую оценку:
индивидуальные тематические презентации – 25 %;
индивидуальные расчетно-графические работы – 50 %;
групповые расчетно-графические работы – 25 %.

Рейтинговая оценка по дисциплине рассчитывается на основе оценки текущей успеваемости и экзаменационной оценки с учетом их весовых коэффициентов. Оценка по текущей успеваемости составляет 40 %, экзаменационная оценка – 60 %.

V. ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ
ПО ИЗУЧАЕМОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
«Экономико-географическая структура территориальных систем»	экономической и социальной географии	нет	Изменений не требуется. Протокол № 9 от 24.04.2018 г.

VI. ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ
ПО ИЗУЧАЕМОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ»
на ____ / ____ учебный год

№№ ПП	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
экономической и социальной географии
(протокол № ____ от _____ 201_ г.)

Заведующий кафедрой

_____ (степень, звание) _____ (подпись) _____ (И.О.Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

_____ (степень, звание) _____ (подпись) _____ (И.О.Фамилия)