

**БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе и  
образовательным инновациям



О.И. Чуприс

«\_\_\_\_\_» 2019 г.

Регистрационный № УД- 7076 /уч.

**ИННОВАЦИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ ТУРИЗМА**

Учебная программа для специальности высшего образования  
второй ступени (магистратуры)

1-31 80 02 География

Профилизация: инновационные геотехнологии

Учебная программа составлена на основе на основе ОСВО 1-31 80 02 - 2019 и учебного плана G-31-076/уч. от 11.04.2019 г.

**СОСТАВИТЕЛЬ:**

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

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

Хомич В.С., доктор географических наук, доцент, заместитель директора Института природопользования НАН Беларуси.

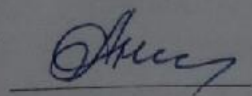
Марцинкевич Г.И., доктор географических наук, профессор кафедры географической экологии факультета географии и геоинформатики Белорусского государственного университета

**РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой экономической и социальной географии факультета географии и геоинформатики Белорусского государственного университета (протокол № 9 от 18.04.2019 г.)

Учебно-методической комиссией факультета географии и геоинформатики Белорусского государственного университета (протокол № 8 от 25.04.2019 г.)

Заведующий кафедрой,  
профессор



Е.А. Антипова

## I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

*Цель* учебной дисциплины – сформировать у магистрантов углубленные знания, умения и навыки, необходимые для управления предприятиями туристской индустрии и практико-ориентированной научно-исследовательской деятельности в сфере туризма с использованием инновационных методов управления.

В рамках поставленной цели *задачами* учебной дисциплины являются:

- овладеть теоретико-методологическими основами инноваций менеджмента в туризме и умением использовать полученные знания для решения практических и научно-исследовательских задач;

- знать нормативно-правовые основы менеджмента туризма в Республике Беларусь;

- сформировать представление о системе и структуре управления туризмом;

- составить представление о сущности, содержании, видах, процессах управленческих решений на различных иерархических уровнях;

- освоить технологии принятия решений и приобрести на их основе практико-ориентированные навыки управления процессами труда и персоналом на различных иерархических уровнях с использованием инновационных методов управления;

- показать роль инновационных методов управления в системе коммуникаций в менеджменте, привить навыки проведения деловых бесед, совещаний, переговоров;

- раскрыть механизм власти и влияния руководителя, сущность лидерства, стиля руководства, ознакомить с требованиями к личностным качествам руководителя;

- ознакомить с организационной культурой предприятий туристской индустрии, организационными приемами, методами ее формирования и развития, возможностями использования инновационных методов управления.

Необходимость формирования знаний и компетенций в области инноваций менеджмента в туризме и изучение системы и структуры управления туризмом определяют место учебной дисциплины в системе подготовки магистранта.

Актуальность данной дисциплины связана с возрастанием в условиях глобализации и интернационализации мирового хозяйства роли сферы услуг, а в ее составе туристской отрасли и менеджмента, в странах с переходным типом экономики, к числу которых относится и Республика Беларусь. В этой связи, туризм в нашей стране превратился в одну из специфических форм деятельности людей, которая, трансформировалась в самостоятельный объект управления, для успешного функционирования которой требуются квалифицированные кадры на различных уровнях управления, владеющие инновационными методами менеджмента. В данных условиях магистрантам необходимы знания по менеджменту в туризме, которые они могут использовать в целях управления предприятиями туристской индустрии и

реализации практико-ориентированной деятельности в сфере туризма на основе инновационных методов управления.

Учебная дисциплина «Инновации в менеджменте туризма» относится к модулю «Инновационные технологии в географии туризма» компонента учреждения высшего образования.

Программа учебной дисциплины «Инновации в менеджменте туризма» составлена с учетом межпредметных связей с учебными дисциплинами «Информационные технологии в географии туризма» и «Правовые основы туристской деятельности».

#### **Требования к компетенциям**

Освоение учебной дисциплины «Инновации менеджмента в туризме» должно обеспечить формирование следующих компетенций:

СК-1. Быть способным применять инновационные технологии в географии туризма, управлении туристской деятельностью, осуществлять долгосрочное планирование развития туристской сферы, использовать информационные технологии в географии туризма, владеть основами нормативно-правового регулирования деятельности объектов туристской индустрии.

Основными формами обучения при изучении учебной дисциплины «Инновации в менеджменте туризма» являются: лекция; практическое занятие и практическое занятие с применением методов дистанционного обучения. В методике преподавания дисциплины рекомендуется использовать модульно-рейтинговую систему оценки знаний.

В результате освоения учебной дисциплины магистрант 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, виды, методы принятия управленческих решений и условия их эффективности, процедуру организации и контроля исполнения решений;
- классификацию деловых совещаний и переговоров, алгоритм их подготовки, организации, проведения и завершения;
- типы, причины, методы управления и разрешения конфликтов.

#### **уметь:**

- использовать нормативно-правовую базу менеджмента туризма для практических целей принятия управленческих решений в туризме на основе существующих инноваций;
- применять знания о системе управления туризмом на уровне туристского региона, туристской организации и туристского предприятия, а о структуре управления туризмом для горизонтальной и вертикальной дифференциации труда и проектирования организационных структур на основе инновационных методов управления;

- использовать методы менеджмента туризма для принятия управленческих решений как на уровне руководства процессами труда в сфере туризма, так и персоналом на уровне туристской 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 туристской фирмы с использованием инновационных методов управления;
- применять на практике формы делового общения и навыки по организации и проведению деловых совещаний, переговоров на основе инновационных методов;
- использовать методы разрешения конфликтов в случае их возникновения.

**владеть:**

- понятийно-терминологическим аппаратом менеджмента туризма;
- нормативно-правовой базой менеджмента туризма для практических целей;
- методами менеджмента туризма для принятия управленческих решений на всех иерархических уровнях на основе инновационных методов управления;
- формами делового общения и навыками по организации проведения деловых совещаний и переговоров с использованием инновационных методов;
- методами управления конфликтов и стрессов.

**Структура учебной дисциплины**

Дисциплина изучается в 1 семестре. Всего на изучение учебной дисциплины «Инновации в менеджменте туризма» отведено всего **96** часов, в том числе - **40** аудиторных часов из них: лекции – **22** часа, практические занятия – **18** часов, практические занятия (из них 6 часов ДО).

Трудоемкость учебной дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Формой текущей аттестации – экзамен.

## II. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### **Тема 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.

### **Тема 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.

### **Тема 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. Инновационные 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.

#### **Тема 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.

#### **Тема 5. Методы инноваций в менеджменте.**

Понятие и классификация инновационных 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.

#### **Тема 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).

#### **Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджера.**

##### **Управленческие решения.**

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.

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).

## **Тема 8. 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.

### **Тема 9. 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.

### **Тема 10. Искусство общения. Организация проведения деловых совещаний и переговоров с использованием инновационных методов.**

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.

Деловое совещание и его задачи. Классификация деловых совещаний.

Основные стадии процесса управления деловым совещанием. Технология организации и проведения деловых совещаний с использованием инновационных методов. 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.

### **Тема 11. 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 личные факторы).

### III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА

	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Количество часов самостоятельной работы	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Практические занятия (Д/О)	Семинарские занятия	Лабораторные занятия		
1	Особенности туризма как объекта управления.	2		2				Реферат.
2	Основные этапы развития менеджмента	2	2					Тематические презентации.
3	Система и структура управления туризмом	2		4				Выездные занятия в Департамент по туризму Министерства спорта и туризма, турфирму, Тематические презентации
4	Функции и принципы менеджмента в туризме	2						Фронтальный опрос.
5	Методы инноваций в менеджменте	2						Фронтальный опрос.
6	Стиль руководства туристской фирмой	2	2					Тематические презентации
7	Личность, власть и авторитет менеджера. Управленческие решения	2	2					Тематические презентации.
8	Управление персоналом туристской фирмы	2	2					Выездное занятие в турфирму Групповая работа. Защита проекта. Деловая игра при защите тематических презентаций.
9	Управление процессами труда в туризме	2						Фронтальный опрос.
10	Искусство общения. Организация проведения деловых совещаний и переговоров с использованием	2	2					Индивидуальные презентации.

	<b>инновационных методов</b>							
<b>11</b>	<b>Управление конфликтами и стрессами</b>	<b>2</b>	<b>2</b>					Тематические презентации
	<b>Всего часов по дисциплине (40 часов)</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>6</b>				

## 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. - № 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 Transformationslandern - untersucht am Beispiel von Belarus und Litauen / V. Nikitsin ; hrsg. von A. Steinecke. - Paderborn : Universitat Paderborn, 2009. - 216 с.



## **Перечень рекомендуемых средств диагностики и методика формирования итоговой оценки**

В качестве средств диагностики полученных во время занятий знаний используются фронтальные опросы, проектные, индивидуальные и групповые (эвристические) задания.

Оценка за устные ответы на лекциях (фронтальный опрос) и практических занятиях определяется полнотой ответа, наличием аргументов, примеров и т.д.

На основе проектных, индивидуальных и групповых заданий студенты готовят мультимедийные презентации, отражающие выполнение данных заданий. При оценке эвристических заданий необходимо учитывать оригинальность созданного продукта, исследование изучаемого объекта с разных сторон, интегрирование знаний из различных областей, личностная значимость достигнутых результатов.

Формой текущей аттестации по дисциплине «Инновации менеджмента в туризме» учебным планом предусмотрен экзамен.

При формировании итоговой оценки используется рейтинговая система оценки знаний студента, дающая возможность проследить и оценить динамику процесса достижения целей обучения. Рейтинговая система оценки знаний студента предусматривает использование весовых коэффициентов для текущего контроля знаний и текущей аттестации студентов по дисциплине.

Формирование оценки за текущую успеваемость:

- устные ответы на лекциях – 27,3 %;
- выполнение индивидуальных заданий – 45,5%;
- выполнение групповых заданий – 18,2%;
- выполнение индивидуальных рефератов – 9,0 %.

В случае, если оценка текущего контроля знаний студента окажется ниже 4 (четырёх) баллов, студент к итоговой аттестации в форме экзамена не допускается.

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

### **Примерная тематика практических занятий «Инновации в менеджменте туризма»**

***Практическое занятие № 1. Основные этапы развития менеджмента.***

1. Индустриальный период развития менеджмента (1800 — 1917 гг.).

2. Период систематизации менеджмента в туризме (развитие и подъем туризма в 1918 — 1990 гг.).

3. Период распада централизованной системы управления туризмом (с 1990 г. по настоящее время).

4. Основные школы и концепции менеджмента.

Индивидуальное задание практического занятия №1: Подготовка индивидуальных презентаций по темам: «Этапы развития менеджмента» и «Основные школы и концепции менеджмента». Проверка и оценка тематических презентаций.

**Практическое занятие № 2. Особенности туризма как объекта управления (Д/о).**

1. Нормативно-правовые акты, регулирующие менеджмент в туризме в Республике Беларусь.

Индивидуальное задание практического занятия №2: Подготовить обзор нормативно-правовых актов в сфере менеджмента в туризме, действующих в Республике Беларусь в форме индивидуальных рефератов. Проверка и оценка индивидуальных рефератов.

**Практическое занятие № 3-4. Система и структура управления туризмом (Д/о).**

1. Инновационные технологии, обеспечивающие развитие менеджмента туризма.

2. Проектирование организационных структур системы управления туризмом.

Индивидуальное задание практического занятия № 3-4: Выездное занятие в Департамент по туризму Министерства спорта и туризма. Подготовка индивидуальных презентаций по теме: «Система и структура управления организацией, ее элементы, уровни и связи». Проверка и оценка тематических презентаций.

Индивидуальное задание практического занятия № 3-4: Выездное занятие в турфирму. Подготовка индивидуальных рефератов по темам: «Система и структура управления туристской фирмой, ее элементы, уровни и связи». Проверка и оценка индивидуальных рефератов.

**Практическое занятие № 5. Стиль руководства туристской фирмой.**

1. Понятие о стилях руководства.

2. Характеристика стилей управления.

3. Управленческая решетка.

4. Элементы управления.

Индивидуальное задание практического занятия №5 Подготовка индивидуальных тематических презентаций по теме: «Понятие и характеристика основных (авторитарный, либеральный, демократический) и

дополнительных (патернализм, оппортунизм, фасадизм) стилей руководства». Проверка и оценка тематических презентаций.

***Практическое занятие № 6. Личность, власть и авторитет менеджера. Управленческие решения.***

1. Власть и личное влияние менеджера.
2. Авторитет менеджера.
3. Содержание и виды управленческих решений.
4. Процесс принятия управленческих решений.
5. Методы принятия решений.

Индивидуальное задание практического занятия №6: Подготовка индивидуальных тематических презентации по темам: «Квалификационные и личностные требования, предъявляемые к современному менеджеру». «Разновидности, формы власти и ее личное влияние на подчиненных». Проверка и оценка тематических презентаций.

Индивидуальное задание практического занятия №6: Подготовка индивидуальных тематических презентаций по темам: «Классификация управленческих решений М.Мескона, М.Альберта и Ф.Хедоури» и «Организация и контроль исполнения решений». Проверка и оценка тематических презентаций.

***Практическое занятие № 7. Управление персоналом туристской фирмы.***

1. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.
2. Планирование потребности в персонале.
3. Оценка и прием на работу персонала. Заключение контракта.

Индивидуальное задание практического занятия №7: Выездное занятие в турфирму. Подготовка индивидуального реферата по темам: «Служба управления персоналом, ее функции, задачи, планирование», «Методы определения потребности в персонале», «Процедура подбора кадров и критерии ее определяющие», в форме индивидуальных рефератов. Проверка и оценка индивидуальных рефератов.

Групповое задание практического занятия №7: Выездное занятие в турфирму. Групповая работа по проектированию личных и технических средств оценки персонала, по формированию пакета документов, необходимых при приеме на работу, создание типового контракта при поступлении на работу менеджера в форме групповых тематических презентаций. Ролевая игра при защите тематических презентаций. Просмотр и оценка тематических презентаций.

***Практическое занятие №8. Искусство общения. Организация проведения деловых совещаний и переговоров с использованием инновационных методов.***

1. Искусство общения.
2. Деловые совещания, их классификация и технология организации.
3. Деловые переговоры, модель их подготовки, проведения и завершения.
4. Условия эффективности деловых совещаний и переговоров.

*Индивидуальное задание практического занятия №8:* Проектирование схем «Модель процесса общения», «Технология общения» и др. в форме групповых тематических презентаций. Ролевая игра при защите тематических презентаций. Просмотр и оценка тематических презентаций.

*Групповое задание практического занятия №8:* Проектирование схемы «Технология организации и проведения деловых переговоров» в форме групповых тематических презентаций. Деловая игра при защите тематических презентаций. Просмотр и оценка тематических презентаций.

***Практическое занятие № 9. Управление конфликтами и стрессами.***

1. Причины конфликтов, их типы, способы предотвращения и профилактики, методы их разрешения.
2. Причины стресса и факторы, вызывающие стресс (организационные и личностные факторы).

*Групповое задание практического занятия № 9:* Проектирование схемы «Модель конфликта», «Процедура управления конфликтами» в форме групповых тематических презентаций. Ролевая игра при защите тематической презентации. Просмотр и оценка тематических презентаций.

*Групповое задание практического занятия №9:* Проектирование схемы «Модель стрессовой ситуации» в форме групповых тематических презентаций. Деловая игра при защите тематических презентаций. Просмотр и оценка тематических презентаций.

**Описание инновационных подходов и методов к преподаванию учебной дисциплины (эвристический, проектный, практико-ориентированный)**

При организации образовательного процесса в рамках дисциплины используется эвристический и практико-ориентированный подход, метод проектного обучения, метод учебной дискуссии, группового обучения, деловой игры, критического мышления.

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся**

При изучении учебной дисциплины рекомендуется использовать ряд - форм самостоятельной работы магистрантов.

В частности, в качестве основы рассматривается поиск (подбор),

нормативно-правовых актов, обзор научно-методической литературы и иных электронных источников по индивидуальным заданиям в рамках дисциплины. При этом необходимо использовать современные возможности информационных ресурсов сети Интернет (включая официальные сайты государственных органов и международных организаций, в частности, сайт ЮНВТО: <http://www2.unwto.org>), публикации статей и учебников в открытом доступе, ресурсы электронной (<http://www.elib.bsu.by>) и фундаментальной библиотеки БГУ (<https://library.bsu.by>).

На самостоятельную работу студентов отводится изучение материала, необходимого для выполнения индивидуальных и групповых заданий, если не представляется возможным выполнить их аудиторно; подготовка рефератов и презентаций на заданные темы; подготовка к экзамену.

Для уточнения интересующих вопросов или для решения возникших в рамках самостоятельной работы проблем необходимо осуществлять консультации с преподавателем, ответственным за обеспечение учебной дисциплины, в рамках установленного кафедрой графика.

### **Примерный перечень вопросов к экзамену**

1. Объект, предмет, цели и задачи курса.
2. Основные понятия и управленческие категории туризма.
3. Особенности туризма как объекта управления.
4. Система управления туризмом.
5. Структура управления туризмом.
6. Туристские регионы, организации и предприятия.
7. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента.
8. Характеристика основных функций менеджмента.
9. Принципы менеджмента.
10. Понятие и классификация методов менеджмента.
11. Организационно-административные методы управления.
12. Экономические методы управления.
13. Социально-психологические методы управления.
14. Самоуправление.
15. Понятие и характеристика стилей руководства туристской фирмой.
16. Управленческая решетка ГРИД.
17. Элементы управления (поведенческие факторы).
18. Характеристика действий менеджера в системе ГРИД.
19. Дополнительные стили управления туристской фирмой.
20. Требования к менеджеру.
21. Власть и личное влияние менеджера.
22. Авторитет менеджера.
23. Содержание и виды управленческих решений.
24. Процесс принятия управленческих решений.

25. Инновационные методы принятия управленческих решений.
26. Индивидуальные стили принятия решений.
27. Условия эффективности управленческих решений.
28. Организация и контроль за исполнением решений.
29. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.
30. Кадровая служба туристской фирмы.
31. Планирование потребности в персонале.
32. Подбор персонала.
33. Оценка и прием на работу персонала.
34. Движение и профессиональное развитие персонала.
35. Содержание и особенности управленческого труда в туризме.
36. Основные направления рациональной организации труда.
37. Управление трудовыми процессами посредством состязательности.
38. Культура управленческого труда.
39. Значение делового общения и формы общения.
40. Организация общения.
41. Подведение итогов делового общения.
42. Деловое совещание.
43. Деловые переговоры.
44. Природа, типы, причины и методы разрешения конфликтов.
45. Природа и причины стресса.
46. Понятие эффективности менеджмента туризма.
47. Экономическая эффективность менеджмента туризма.
48. Социальная эффективность менеджмента туризма.

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)
Информационные технологии в географии туризма	экономической и социальной географии	нет	Программа рекомендована к утверждению. Протокол № 9 от 18.04.2019 г.
Правовые основы туристской деятельности	экономической и социальной географии	нет	Программа рекомендована к утверждению. Протокол № 9 от 18.04.2019 г.

**VI. ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ  
ПО ИЗУЧАЕМОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
«Инновации в менеджменте туризма»  
на \_\_\_\_ / \_\_\_\_ учебный год**

№№ ПП	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры  
(протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2019 г.)

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ (степень, звание)      \_\_\_\_\_ (подпись)      \_\_\_\_\_ (И.О.Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета

\_\_\_\_\_ (степень, звание)      \_\_\_\_\_ (подпись)      \_\_\_\_\_ (И.О.Фамилия)