Аннотация рабочей программы дисциплины

Б1.В.ДВ.03.01 *«Менеджмент в туристской индустрии»*

Направление подготовки

*38.03.02 «Менеджмент»*

Профиль: Менеджмент в туризме и санаторно-курортном деле

Рабочая программа учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению *38.03.02 «Менеджмент»*

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» входит в вариативную часть дисциплин учебного плана.

Изучение дисциплины основано на изучении следующих дисциплин:

Менеджмент организации;

Организация предпринимательской деятельности;

Управление человеческими ресурсами;

Маркетинг в туристской индустрии.

## Цель дисциплины

Целью учебной дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» является:   
1. рассмотреть основные аспекты (финансовые, организационные, экономические, трудовые) современного менеджмента гостиничных и ресторанных предприятий, туристских фирм;

2. проанализировать возможность использования передового зарубежного опыта управления предприятиями индустрии гостеприимства и туризма в российской практике.

**Учебные задачи дисциплины**

Задачами дисциплины являются:

1. изучить современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью;   
   2. проанализировать организационные аспекты гостеприимства и туризма;   
   3. изучить особенности финансового менеджмента в данной сфере;   
   4. рассмотреть качество услуг как объект управления в индустрии гостеприимства и туризма;

5. проанализировать особенности управления персоналом в гостиничном, ресторанном и туристском бизнесе;

6. рассмотреть основы принятия маркетинговых и стратегических решений в индустрии туризма и гостеприимства.

Для успешного освоения дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии», студент должен:

**Знать:** организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров,   
турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов;

**Уметь**: составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в   
туризме; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме;

**Владеть навыками**: анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизма построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем   
состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-5 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОПК-2 – способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;

ОПК-6 – владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;

ПК-1 – владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики;

ПК-15 – умением проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании.

**Содержание разделов дисциплины**

*Тема 1. Менеджмент качества обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма.* Понятие, особенности и факторы, определяющие   
качество обслуживания. Методы и модели оценки качества обслуживания в   
индустрии гостеприимства. Качество как процесс. Качество обслуживания и конкурентоспособность предприятия индустрии гостеприимства. Системный   
подход к оценке и управлению качеством на предприятиях индустрии   
гостеприимства и туризма. Качество туристского продукта и его обеспечение   
в современных условиях. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом.

*Тема 2. Организация менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма.* Типы организационных структур и возможности их использования   
в гостиничном/ресторанном бизнесе. Основные принципы построения   
организационных структур в гостиничном/ресторанном бизнесе. Классификация служб/отделов в гостинице. Понятие гостиничного   
цикла. Организация процесса обслуживания в гостинице. Служба приема и размещения в организационной структуре гостиничного предприятия: функции и значение. Особенности организации управления малым отелем.   
Особенности менеджмента в туристском бизнесе. Организационное проектирование в управлении туроператорской фирмой. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе. Распространенные   
типы организационных структур в туристском бизнесе. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг. Модель менеджера в туристском бизнесе.

*Тема 3. Основы финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства*. Ценовая политика предприятия индустрии гостеприимства в системе финансового менеджмента. Факторы, влияющие на ценообразование в индустрии гостеприимства. Методы ценообразования на предприятиях индустрии гостеприимства. Роль и область задач доходного менеджмента. Основные принципы и инструменты управления доходами в   
индустрии гостеприимства. Методы прогнозирования и управления доходами в индустрии гостеприимства и туризма.

*Тема 4. Основы инвестиционного и проектного менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма.* Жизненный цикл  
гостиничного предприятия и стадии инвестиционного проекта. Понятие проекта. Виды проектов и их характеристики. Роль и значение инвестиций   
в индустрии гостеприимства. Методы и критерии оценки   
инвестиционных проектов. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе. Особенности создании и управления малым отелем в современных   
условиях (инвестиционные и правовые вопросы). Бизнес-   
планирование в системе проектного менеджмента.

*Тема 5. Особенности принятия стратегических решений в индустрии   
гостеприимства и туризма*. Особенности интеграционных процессов   
развития индустрии гостеприимства (франчайзинг и управленческие контракты). Проблемы развития гостиничных цепей на основе франчайзинга   
и управленческих контрактов. Стандарты международных гостиничных цепей. Анализ внешнего окружения - как первый этап принятия   
стратегических решений на предприятии (тенденции и конъюнктура рынка,   
конкуренты, потребители, партнеры и общественность). Последовательность   
разработки и этапы реализации стратегии предприятия. Система планов   
гостиничного предприятия. Текущий план предприятия индустрии гостеприимства.

*Тема 6. Управление зданием материальными ресурсами предприятия   
индустрии гостеприимства.* Техническое, инженерное и материальное обеспечение деятельности предприятия индустрии гостеприимства. Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе. Компьютерные и   
информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом.   
Область задач управления материальными ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. Логистика и ее применение в хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Целесообразность   
внедрения информационных систем в деятельность предприятия индустрии   
гостеприимства.

*Тема 7. Кросс-культурный менеджмент и управление знаниями в   
индустрии гостеприимства*. Основы создания и развития эффективной   
кадровой политики на предприятиях индустрии гостеприимства. Процесс   
управления трудовыми ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. Планирование, найм, увольнение, аттестация, обучение   
и развитие персонала на предприятиях отрасли. Анализ   
потребности в персонале гостиничного/ресторанного предприятия. Системы   
мотивации и повышения квалификации персонала. Квалификационные   
требования и должностные инструкции предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Стандарты подготовки специалистов для гостиничной индустрии. Основные направления управления знаниями в   
индустрии гостеприимства.

Объем дисциплины 4 з.е./144 часа, контактные часы 44, в том числе аудиторных часов 42 (14 часов лекций, 28 часа практических и семинарских занятий), 2 часа электронное обучение, самостоятельная работа – 64.

Форма промежуточного контроля: 7 сем. – экзамен, курсовая работа.

Семестр – 7.

Разработчик: к.т.н, ст. преподаватель кафедры менеджмента и права М.Ю. Вышенский