

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ТУРИЗМА**

Направление подготовки/специальность: 43.04.02 Туризм

Направленность/специализация: Организация и управление
туристской деятельностью

Квалификация выпускника: магистр

**Кострома
2022**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования утвержденным приказом от 15.06.2017 № 556 по направлению подготовки 43.04.02, Туризм.

Разработал: Данилина М.В., доцент кафедры МКиТ, к.пс.н., доцент

Рецензенты: Сахарова Е.Е., Генеральный директор ООО «Артикул тур»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и Туризма:

Белякова Е.Н., к.фил.н., доцент

Протокол заседания кафедры № 8 от 21 апреля 2022г.

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры осуществляющей выпуск по образовательной программе

Протокол заседания кафедры № 8 от 30 марта 2023г.

Белякова Е.Н., канд. филол. наук, доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры осуществляющей выпуск по образовательной программе

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ 20 ___ г.

Белякова Е.Н., канд. филол. наук, доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цели:

- в результате освоения данной дисциплины магистрант приобретает знания, умения и навыки, обеспечивающие достижение целей основной образовательной магистерской программы «Туризм» в области теории и практики принятия управленческих решений на предприятиях сферы туризма, в том числе в сфере разработки и реализации стратегии развития предприятия.

Задачи:

- освоить технологии проведения оценки эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма;
- овладеть навыками формирования плана реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить компетенции:

ПК - 3 Способен оценивать эффективность УР по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма.

Код и содержание индикаторов компетенции:

ПК - 3.1. Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма.

ПК - 3.2. Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- методы выработки и принятия управленческих решений в контексте стратегического управления на предприятиях сферы туризма;
- теоретические и методологические основы разработки и принятия управленческих решений в сфере туризма;
- основы теории и практики принятия управленческих решений на предприятиях сферы туризма;
- основные подходы к выработке концепции и плану реализации стратегии развития предприятий сферы туризма.

уметь:

- разрабатывать концепцию и план реализации стратегий развития предприятий сферы туризма, в том числе в соответствии с основными положениями инвестиционной политики;
- проводить оценку необходимости и уровня востребованности определённого туристского продукта;
- разрабатывать продуктовую концепцию предприятия туристской индустрии.

владеть:

- технологиями самостоятельного принятия управленческих решений в деятельности предприятия туристской индустрии;
- технологиями оценки эффективности управленческих решений по выбору концепции и реализации стратегии развития предприятий сферы туризма;

- навыками оценки необходимости применения новаций в сфере принятия управленческих решений с целью оптимизации деятельности предприятий туристской индустрии.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Изучается на 1-м курсе. Дисциплина «Теория и практика принятия управленческих решений на предприятиях сферы туризма» входит в вариативную часть учебного плана. Б1.В.ОД.3. Дисциплина базируется на знаниях по учебным дисциплинам управленческого цикла бакалавриата, а также предшествует последующему изучению таких дисциплин как «Стратегическое моделирование развития предприятия туристской индустрии», «Управление развитием туристских дестинаций», «Организационное проектирование и управление проектами в сфере туризма».

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах			3
Общая трудоемкость в часах			108
Аудиторные занятия в часах, в том числе:			22
Лекции			10
Практические занятия			12
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах			82 (4)
Форма промежуточной аттестации			Зачет

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции			10
Практические занятия			12
Лабораторные занятия			
Консультации			
Зачет/зачеты			0,25
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			3
Курсовые проекты			
Всего			25,25

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего	Аудиторные занятия	Самостояте
---	------------------------	-------	--------------------	------------

		час	Лекц.	Практ.	Лаб.	льная работа
1.	Роль, сущность и свойства управленческих решений на предприятиях туристской сферы.		2	2		16,4
2.	Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования на предприятиях туристской индустрии.	20,4	2	2		16,4
3.	Методы и модели, используемые при принятии управленческих решений на предприятиях сферы туризма.	22,4	2	4		16,4
4.	Анализ внешней и внутренней бизнес-среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческих решений в деятельности предприятий сферы туризма.	20,4	2	2		16,4
5.	Оценка эффективности и качества управленческих решений на предприятиях туристской сферы.	20,4	2	2		16,4
	Зачет	4				4
	Итого:	3/108	10	12		86

5.2. Содержание:

Раздел 1. Роль, сущность и свойства управленческих решений на предприятиях туристской сферы

Роль решения в управлении предприятием. Возникновение науки об управленческих решениях и ее связь с другими науками об управлении. Исторические предпосылки и основные этапы развития науки о принятии решений. Характерные черты, алгоритм принятия управленческих решений. Основные теории принятия решений.

Сущность и значение принятия управленческих решений в туризме. Методологические основы разработки управленческих решений. Требования, предъявляемые к технологии менеджмента, и важнейшие области принятия решений.

Организационно-распорядительная деятельность как форма осуществления решений в туризме. Решение как выбор альтернативы. Лица, ответственные за принятие решения. Структура управленческого решения.

Раздел 2. Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования на предприятиях туристской индустрии

Характеристика основных типов управленческих решений. определение понятиям «ситуация» и «проблема». Сущность ситуационной концепции управления процессом принятия управленческих решений. Классификация ситуаций и проблем, возникающих в деятельности предприятия туристской индустрии. Классификация управленческих решений в менеджменте предприятия туристской индустрии. Понятие управленческой проблемы в туризме. Стратегические решения (роль различных форм целеполагания в принятии стратегических решений). Реактивные и про-активные решения. Типология управленческих решений в туризме.

Критерии классификации. Степень структурирования. Содержание решений. Классификация управленческих решений по источникам возникновения, способам доведения, субъектам принятия решений и т.д. Типология решений по используемым методам, по творческому вкладу, по степени формальности проблемы. Целевая ориентация управленческих решений.

Стратегическое планирование как основа управленческих решений в туризме. Взаимосвязь миссии организации и процесса разработки управленческого решения. Воздействие стратегии организации на целевую ориентацию управленческих решений. Управление по целям как комплекс решений по функциям планирования, контроля и мотивации.

Раздел 3. Методы и модели, используемые при принятии управленческих решений на предприятиях сферы туризма

Методологические подходы к разработке управленческих решений. Основные принципы к разработке управленческого решения и обоснование целесообразности их применения. Модели процесса принятия решения в туризме. Рациональная модель. Сравнение моделей. Этапы процесса разработки управленческого решения. Общая схема разработки решений. Постановка задачи. Разработка вариантов. Выбор вариантов. Реализация решения. Правила оформления решения.

Графоаналитический метод «платежная матрица», «матрица равноценного обмена», «дерево решений». Методы анализа управленческих решений в туризме. Сущность и принципы анализа. Прогнозирование как метод управления. Количественные методы прогнозирования. Анализ временных рядов. Анализ тенденций развития. Применение общих законов развития систем. Каузальное (причинно-следственное) моделирование. Качественные методы прогнозирования. Применение экспертных оценок в прогнозировании и разработке управленческих решений. Основные понятия об экспертизе. Метод «Дельфи». Метод мозговой атаки. Метод «Паттерн». Сценарии развития как форма прогноза в туризме.

Раздел 4. Анализ внешней и внутренней бизнес-среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческих решений в деятельности предприятий сферы туризма

Анализ факторов, влияющих на процесс принятия решения при проведении экономических исследований в туризме. Личностные оценки и приоритеты менеджеров при принятии решений. Поведенческие ограничения при принятии решений. Определенность или неопределенность ситуации.

Проблема принятия решения в условиях риска. Классификация рисков при принятии

решения, проблема оценки риска. Время и изменяющаяся внешняя среда принятия решения. Информационные ограничения. Экологические факторы принятия решения. Принятие решений при условии стохастической неопределенности в туризме. Основные понятия теории игр. Принцип минимакса. Чистые и смешанные стратегии. Степень неопределенности состояния природы. Минимизация среднего риска.

Раздел 5. Оценка эффективности и качества управленческих решений на предприятиях туристской сферы

Факторы, влияющие на качество и эффективность управленческих решений. Внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на процесс разработки и принятия управленческих решений в туризме. Требования, предъявляемые к управленческим решениям на предприятиях туристской сферы. Цели и критерии оценки управленческих решений. Основные факторы, влияющие на принятие управленческого решения на предприятиях туристской сферы. Общее понятие об эффективности. Эффективное решение в туризме. Допустимое решение. Правильное решение. Ограничения эффективности. Контроль за выполнением решения. Проблемы обратной связи и информационных барьеров. Общие представления об оценке качества. Международные системы оценки качества в управлении. Качество решения: процессуальные и результирующие критерии.

Влияние сферы деятельности предприятия туризма на процесс разработки и принятия управленческих решений. Особенности и методы принятия решений в сфере управления персоналом. Принятие решений в финансовой деятельности предприятия. Особенности и методы принятия решений в маркетинге. Особенности и методы принятия решений в управлении производством. Особенности и методы принятия решений в сфере стратегического управления. Принятие решений в инновационной деятельности. Принятие решений в управлении интеллектуальными активами. Принятие решений в управлении информацией.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задания	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Роль, сущность и свойства управленческих решений на предприятиях туристской сферы.	- Подготовка к практическим занятиям - Выполнение заданий, письменных работ	16,4	Изучение материалов лекций и учебных пособий. Сбор, систематизация, композиционное построение материала	Практико-ориентированные задачи, курсовая работа
2.	Типология управленческих решений и предъявляемые к	- Подготовка к практическим занятиям	16,4	Изучение материалов лекций и учебных пособий. Сбор,	Опрос, практико-ориентированные задачи, курсовая работа

	ним требования на предприятиях туристской индустрии	- Выполнение заданий, письменных работ		систематизация, композиционное построение материала	
3.	Методы и модели, используемые при принятии управленческих решений на предприятиях сферы туризма.	- Подготовка к практическим занятиям - Выполнение заданий, письменных работ	16,4	Изучение материалов лекций и учебных пособий. Сбор, систематизация, композиционное построение материала	Опрос, практико-ориентированные задачи, курсовая работа
4.	Анализ внешней и внутренней бизнес-среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческих решений в деятельности предприятий сферы туризма.	- Подготовка к практическим занятиям - Выполнение заданий, письменных работ	16,4	Изучение материалов лекций и учебных пособий. Сбор, систематизация, композиционное построение материала	Практико-ориентированные задачи, курсовая работа
5.	Оценка эффективности и качества управленческих решений на предприятиях туристской сферы.	- Подготовка к практическим занятиям - Выполнение заданий, письменных работ	16,4	Изучение материалов лекций и учебных пособий. Сбор, систематизация, композиционное построение материала	Практико-ориентированные задачи, курсовая работа
6.	Подготовка к сдаче зачета	Изучение вопросов к зачету	4	Подготовка к экзамену с учетом лекционного материала и выполненных заданий в рамках учебной дисциплины	Зачет
			82 (4)		

6.2. Тематика практических занятий

1. Определение понятия «управленческое решение».
2. Процесс выработки и принятие управленческих решений.
3. Стадии процесса принятия управленческого решения.
4. Определение понятия «управленческая проблема» и «управленческое решение».
5. Экономические, социальные, правовые и технологические основы принятия управленческого решения.

6. Типовые задачи принятия решений (альтернатив), примеры из практики деятельности туристских предприятий.
7. Особенности экстремальных экономических задач.
8. Ресурсные ограничения в задаче разработки управленческого решения.
9. Общие условия, которые формулируются к задаче поиска управленческих решений.
10. Определение понятиям «метод», «модель», «моделирование».
11. Необходимость и ограниченность использования моделирования при принятии управленческих решений.
12. Характеристику этапам процесса моделирования.
13. Проблемы использования моделирования в управлении туристским предприятием.
5. Характеристика методов принятия управленческих решений на предприятиях туристской индустрии.

6.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Студенту рекомендуется посещать все занятия для формирования системного взгляда на предмет. Самостоятельная работа студента складывается из изучения теоретического материала, рекомендуемой литературы, выполнения заданий, предложенных преподавателем по каждой теме.

Студенту-магистранту необходимо за время обучения собрать портфолио выполненных работ, которое должно быть предъявлено на зачете. При выполнении заданий студентам-магистрантам рекомендуется развивать навыки научно-исследовательской работы, умения работать в команде, самостоятельность мышления и креативность, развивать умения работать с массивом информации, уметь компилировать, обобщать информацию и делать самостоятельные выводы.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1. Учитель Ю.Г. Разработка управленческих решений : учебник / Ю.Г. Учитель, А.И. Терновой, К.И. Терновой. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 383 с. - Библиогр.: с. 346-350. - ISBN 978-5-238-01091-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117136>

2. Балдин К.В. Управленческие решения : учебник / К.В. Балдин, С.Н. Воробьев, В.Б. Уткин. - 8-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 495 с. : табл., схем., граф. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02269-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452520>

3 Юкаева В.С. Принятие управленческих решений : учебник / В.С. Юкаева, Е.В. Зубарева, В.В. Чувикова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 324 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01084-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453952>

4 Разработка управленческих решений: Учебное пособие / Е.В. Строева, Е.В. Лаврова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 128 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-005222-9

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420359>

5 Методы принятия управленческих решений : учеб. пособие / Н.В. Кузнецова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 222 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/10400. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=953913>

б) дополнительная:

1. Карданская Н.Л. Принятие управленческого решения=Management decision making : учебник для вузов / Н.Л. Карданская. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 407 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 5-238-00056-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446557>

2 Бережная О.В. Методы принятия управленческих решений : учебное пособие / О.В. Бережная, Е.В. Бережная ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 171 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457872>

3 Пужаев Александр Васильевич. Управленческие решения : [учеб. пособие для студ.] : допущено УМО / Пужаев, Александр Васильевич. - М. : КНОРУС, 2010. - 192 с. - Библиогр.: с. 184-185. - ISBN 978-5-406-00127-1 : 120.00.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Научная электронная библиотека - [Электронный ресурс]: Режим доступа <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.
2. Публичная Электронная Библиотека (области знания: гуманитарные и естественнонаучные) - [Электронный ресурс]: Режим доступа <http://lib.walla.ru/>.
3. Туристический портал Travel.ru [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.travel.ru>.
4. Туристический портал «100 дорог» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://100dorog.ru>.
5. Российский Союз Туриндустрии [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru>
6. Национальный туристический портал Russia.travel [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.russia.travel>.

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека online»
2. ЭБС «Znanium»

Информация о курсе дисциплины в СДО: создан курс дисциплины в СДО с включением следующих элементов:

- ✓ Элемент «Лекции»;
- ✓ Элемент «Практические занятия»;
- ✓ Элемент «Самостоятельная работа»;
- ✓ Элемент «Список рекомендуемой литературы»;
- ✓ Элемент «Обратная связь с обучающимися».

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

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебный корпус «В1», ауд. №34	Аудитория для лекционных и практических занятий. Число посадочных мест - 46. Доска меловая. Имеется мультимедиа-проектор и экран.	
Учебный корпус «В1», ауд. № 16. Компьютерный класс	Аудитория для практических/лабораторных занятий. Число посадочных мест - 20 с выходом в Интернет.	DreamSpark Premium (поставщик ООО Форвард Софт Бизнес Договор №6-ЭА-2014 от 31.10.2014).