

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашова Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 18.07.2024 11:05:04

Уникальный программный идентификатор:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Самарский государственный экономический университет»**

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования  
**Кафедра** факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 30 мая 2024 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве  
**Специальность** 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
**Направленность** Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) специалист по туризму и гостеприимству

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 04, ОК 09.

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

## 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

<b>уметь</b>	применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве
<b>знать:</b>	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	70
в т. ч.:	
теоретическое обучение	26
практические занятия	26
<i>Самостоятельная работа</i>	18
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Зачет с оценкой, 2 семестр</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов <sup>1</sup> , формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>		<b>70</b>	
<b>Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.
	Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории История развития менеджмента Развитие туризма и сферы гостеприимства в России Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	8	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	Туристская инфраструктура и ресурсы отрасли	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
	Подготовка эссе на тему «История развития менеджмента в туризме»	2	
<b>Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.
	Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства Основные задачи турагента и туроператора.	6	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	Организационные структуры управления туризмом	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>4</b>	
	Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг	2	

<sup>1</sup> В соответствии с Приложением 3 ПООП.

		Разработать портрет целевой аудитории социального туризма	2	
<b>Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве</b>	<b>4.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>22</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.
		Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.		
		Функции и принципы управления. Классификация принципов управления	8	
		Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления		
		Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства		
		<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
		Разработка организационной структуры туристской организации (турагентство, предприятие общественного питания или средства размещения по выбору) и обозначить роль отдела маркетинга (продвижения) в организационной структуре	4	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>10</b>	
		Составление кроссворда по теме «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» не менее, чем из 10 слов	2	
		Составление организационных структур управления в организациях сферы гостеприимства и описание функций всех иерархических звеньев. Составление должностных инструкций для работников индустрии гостеприимства	6	
<b>Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства</b>	<b>4.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.
		Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве		
		Экономическая эффективность	4	
		<b>В том числе практических занятий</b>	<b>10</b>	
		Производственный аспект менеджмента в туризме. Социальные факторы в туристской деятельности, управление персоналом в отрасли туризма и гостеприимства, основы делового общения и управленческие решения в туризме	5	
		Подготовка эссе на тему «Роль управления качеством туристского обслуживания» и обсуждение эссе	5	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
		Составьте тест по курсу дисциплины	2	
<b>Промежуточная аттестация</b>				
<b>Всего:</b>			<b>70</b>	

### **3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

## **4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **4.1. Формы самостоятельной работы обучающихся**

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий.

В рамках данной дисциплины предусмотрено 18 часов самостоятельной работы.

#### *Самостоятельная работа № 1*

Подготовьте эссе на тему «История развития менеджмента в туризме» и устно представьте результаты на практическом занятии.

#### *Самостоятельная работа № 2*

Составьте схему продвижения туристских и гостиничных услуг, пользуясь лекционными материалами и информацией из литературы, а также другими источниками.

#### *Самостоятельная работа № 3*

Дайте определения социального туризма. Укажите его особенности. Затем разработайте портрет целевой аудитории социального туризма. Укажите, какими способами вы бы продвигали новые предложения компании для привлечения туристов и реализации им туров.

#### *Самостоятельная работа № 4*

Составьте кроссворд по теме «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» не менее, чем из 10 слов. Обязательно использовать слова: туризм, менеджмент.

#### *Самостоятельная работа № 5*

Составление организационных структур управления в организациях сферы гостеприимства и описание функций всех иерархических звеньев. Составление должностных инструкций для работников индустрии гостеприимства

#### *Самостоятельная работа № 6*

Составьте тест по курсу с использованием изученных терминов не менее, чем из 20 вопросов. В одном вопросе должно быть представлено 3 варианта ответа.

### **4.2. Вопросы для самостоятельной работы**

<b>Наименование разделов и тем дисциплины/ Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Формируемые компетенции</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.
<b>Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.
<b>Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.
<b>Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.

### **4.3. Примерная тематика докладов**

**Формируемые компетенции – ОК 01, ОК 04, ОК 09.**

1. Туристское обслуживание как предпринимательская деятельность.
2. Социально-психологические основы управления туристической фирмой.
3. Коммерческие организации в сфере туризма.
4. Анализ деятельности туристского комплекса.
5. Анализ деятельности туристско-оздоровительного лагеря.
6. Формирование стратегии развития туризма.
7. Перспективный анализ туристской организации.
8. Расчет эффективности управления туризмом.
9. Анализ источников прибыли в туризме.
10. Стратегические аспекты деятельности туристической фирмы.
11. Основные понятия и методологическая база регионального менеджмента.
12. Основы региональной организации хозяйства и принципы районирования.
13. Особенности регионального туризма как объекта управления.
14. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента.
15. Функции организационных структур регионального туризма.
16. Экскурсионный менеджмент в Российской Федерации.
17. Менеджмент гостеприимства в Российской Федерации.
18. Компоненты безопасности внешней и внутренней среды туркомплекса.
19. Менеджмент анимации и спорта в Российской Федерации.
20. Организация туристской анимации, функции рекреационной туристской анимации, виды анимации.

21. Инновационный менеджмент – система управления развитием туристской фирмы.
22. Инновации как объект инновационного менеджмента в сфере туризма.
23. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций в сфере туризма.
24. Эффективность управления инновационными процессами в туристских организациях Америки.
25. Управление инновационными проектами в сфере туризма.
26. Оценка инвестиционной деятельности туристской организации.
27. Формирование инвестиционных программ в туристской организации.
28. Организация финансирования инвестиционной программы туристской организации.
29. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям в сфере туризма.
30. Характеристика объекта инвестирования в сфере туризма.
31. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности.
32. Правовое регулирование международной туристской деятельности.
33. Международные туристические организации – виды, цели, задачи.
34. Инструменты регулирования международной туристской деятельности

### 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

По дисциплине предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Наименование разделов и тем дисциплины/практические занятия	Формируемые компетенции
1	2
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>	
<b>Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.
Туристская инфраструктура и ресурсы отрасли	
<b>Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.
Организационные структуры управления туризмом и гостеприимством	
<b>Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.
Разработать организационную структуру туристской организации (турагентство, предприятие общественного питания или средства размещения по выбору) и обозначить роль отдела маркетинга (продвижения) в организационной структуре	
<b>Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 09.
Производственный аспект менеджмента в туризме. Социальные факторы в туристской деятельности, управление персоналом в отрасли туризма и гостеприимства, основы делового общения и управленческие решения в туризме	
Подготовка эссе на тему «Роль управления качеством туристского обслуживания» и обсуждение эссе	

## 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Для реализации программы дисциплины

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены кабинет менеджмента и управления персоналом; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

### 6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

#### Основная литература

##### 6.2.1. Электронные издания

Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544660>

Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542268>

##### 6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://bibli-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомплектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» [www.ipb.spb.ru](http://www.ipb.spb.ru)
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

##### 6.2.3. Дополнительные источники

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN

- 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542272>
2. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541604>
  3. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16586-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531332>
  4. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10546-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542270>

### **6.3. Обязательное программное обеспечение**

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

### 7.1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программой дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>уметь</b>	применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве
<b>знать:</b>	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

Освоить общие компетенции

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

## 7.2. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по дисциплине ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»:

Номер семестра	Текущая аттестация				
	Тестирование	Опрос	Практические задания	Доклад	Формирование портфолио
1-2	+	+	+	+	

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточной аттестации по дисциплине ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»:

Номер семестра	Промежуточная аттестация			
	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет с оценкой	Экзамен
2			+	

## 7.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения <sup>2</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: Сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Знание: Основных черт современного менеджмента; Внешней и внутренней среды организации; Функций менеджмента; Системы методов управления; Особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности;	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; - решение ситуационных задач; Экспертная оценка выполнения практических заданий.  Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: - письменных/ устных ответов, - тестирования.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы	Умение: Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;	

<sup>2</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Формировать организационные структуры управления; Учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	
---	--	--

#### **7.4. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.**

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций.

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить сформированность компетенций:

Содержание учебного материала по дисциплине	Тип контрольного задания		
	Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания
Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад

##### **7.4.1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение практических заданий;
- тестирование;
- доклад.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Преподаватель контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

**Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)**

**Формируемые компетенции** – ОК 01, ОК 04, ОК 09.

1. Основные ключевые понятия менеджмента и управления: управление, менеджмент, менеджер, менеджери́зм, организация, объект и субъект управления, субъект управленческой деятельности, иерархия
2. Соотношение понятий «менеджмент» и «управление»
3. Требования к менеджеру
4. Обязанности менеджера
5. Основные качества менеджера, бизнесмена, предпринимателя
6. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма
7. Уровни управления: высший (институциональный) уровень, средний (управленческий) уровень, низший (технический) уровень. Характеристика каждого уровня
8. Содержание управленческой деятельности сферы сервиса и туризма
9. Внутренняя и внешняя среда бизнеса сферы сервиса и туризма
10. Внешняя среда туристического бизнеса
11. Факторы внешней среды прямого и косвенного воздействия
12. Сложность, подвижность и неопределенность внешней среды
13. Характеристика внешней среды
14. Основные задачи по оценке воздействия различных факторов внутренней и внешней среды
15. Понятие структуры, организации, организационной структуры
16. Структура управления производством
17. Звенья управления. Ступени управления
18. Структура аппарата управления
19. Организационная структура предприятия
20. Требования к построению рациональной структуры аппарата управления: оперативность, надежность, экономичность, оптимальность
21. Факторы, определяющие организационную структуру управления
22. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика
23. Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейнофункциональная (штабная), дивизиональная, матричная

**Примерный перечень практических заданий по дисциплине**

**Формируемые компетенции** – ОК 01, ОК 04, ОК 09.

*Практическое задание № 1*

*Обсуждение вопросов по теме «Туристская инфраструктура и ресурсы отрасли»*

1. Факторы туристской мотивации
2. Барьеры к путешествию. Типы туристов
3. Виды и формы туризма
4. Туристско-рекреационные ресурсы дестинации
5. Объект и субъект туризма

*Практическое задание № 2*

*Обсуждение вопросов по теме «Организационные структуры управления туризмом»*

1. Понятие организационной структуры управления
2. Типы организационных структур
3. Разделение труда в туристских организациях

#### 4. Формальная и неформальная структура организации

##### *Практическое задание № 3*

*Обсуждение вопросов по теме «Производственный аспект менеджмента в туризме»*

1. Экономические отношения в менеджменте туризма
2. Технологии, обеспечивающие развитие туризма
3. Информационно-техническое обеспечение менеджмента в туризме
4. Экономическая эффективность менеджмента туризма

##### *Практическое задание № 4*

*Обсуждение вопросов по теме «Социальный аспект менеджмента в туризме»*

1. Социальные факторы туристской деятельности
2. Управление персоналом в туризме
3. Деловое общение в туризме
4. Управленческие решения в туризме

##### *Практическое задание № 5*

*Обсуждение вопросов по теме «Управления качеством туристского обслуживания»*

1. Понятие «управление качеством»
2. Стандарты туристского обслуживания
3. Профессионализм персонала туристской фирмы
4. Безопасность туристских услуг

#### **Примерные тестовые вопросы по дисциплине**

**Формируемые компетенции – ОК 01, ОК 04, ОК 09.**

1. При определении участия людей в общественном производстве используют термины:  
А. Трудовые ресурсы, человеческие ресурсы, человеческий фактор;  
В. Человеческий фактор, организационное поведение организация труда;  
С. Управление персоналом, кадровая политика, корпоративная культура;  
D. Все ответы верны

2. Установите соответствие концепций управления персоналом содержанию

Концепция	Краткое содержание
А. «Использование трудовых ресурсов»	А. Человек — главный субъект организации и особый объект управления, который не может рассматриваться как «ресурс». Исходя из желаний и способностей человека должны строиться стратегия и структура организации, чтобы помочь работнику осознать собственные возможности
В. «Научного администрирования»	В. Человек рассматривается не как должность (элемент структуры), а как невозобновляемый ресурс
С. Управление человеческими ресурсами	С. Рассматривает работник через его формальную роль в организации, т.е. Через занимаемую им должность
D. Управление персоналом	D. Рассматривает работающих как обезличенные «ресурсы», наравне с ресурсами материальными, финансовыми и другими

3. Управление персоналом — это:

- А. Деятельность, которая способствует наиболее эффективному использованию работников для достижения организационных и личных целей
- В. Комплекс взаимосвязанных экономических, организационных и социально-психологических методов, обеспечивающих эффективность трудовой деятельности конкурентоспособности предприятия
- С. Процесс системного, планомерно организованного, с помощью взаимосвязанных организационных, экономических и социальных механизмов управления, воздействия на персонал организации с целью обеспечения эффективного функционирования операционного процесса и удовлетворения потребностей персонала в их профессиональном и личностном развитии
- Д. Обеспечение организации необходимым числом работников, выполняющих требуемые производственные функции

4. Установите соответствие процессов правления персоналом в организациях индустрии туризма содержанию

Процесс	Краткое содержание
А. Подбор персонала —	А. Представляет собой приспособление коллектива к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды организации индустрии туризма, а отдельных работников к рабочему месту и трудовому коллективу
В. Оценка персонала —	В. Позволяет обеспечить соответствие профессиональных знаний и умений работников современному уровню производства туристского продукта и управления
С. Расстановка персонала —	С. Позволяет судить о перспективе применения способностей конкретного человека на определенной должности
Д. Адаптация персонала —	Д. Это приспособление коллектива к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды организации индустрии туризма, а отдельных работников к рабочему месту и трудовому коллективу
Е. Обучение персонала —	Включает процедуры расчета потребности персонала по категориям работников, перечень профессиональных требований к ним, способы профессионального отбора кадров, а также общие принципы формирования резерва кадров на вакантные должности

5. Функциями информационного менеджмента являются:

- А. Обеспечение производства продукции предприятием (управление персоналом, формирование технологической среды, управление капиталовложениями)
- В. Задачи управления процессами обработки информации (развитие, обслуживание и использование ресурсов информационной системы)
- С. Специфические задачи руководства и управления, такие как планирование и контроль, организация и инновации и т.д.
- Д. Все ответы верны.

6. Информационные системы (ИС) обеспечивают:

- А. Сбор, хранение, обработку, поиск, выдачу информации, необходимой в процессе принятия решений задач любого направления;
- В. Получение оперативного доступа к массиву информации;
- С. Возможность с работать с необходимыми для данного участка работ материалами;
- Д. Все ответы верны.

7. Макроэкономические кризисы (застой, спады экономик) проявляются периодически, каждые

- А. 50 лет
- В. 7—11 лет

- C. 3,5 года  
 D. Все ответы верны

8. Установите соответствие признака кризиса и его вида

Классификационный признак кризиса	Вид кризиса
A. По природе возникновения	A. Управляемые, неуправляемые
B. По продолжительности действия	B. Общие, частные специфические
C. По степени управляемости	C. Экономические, управленческие, технические
D. По характеру влияния	D. Долговременные, среднесрочные, краткосрочные
E. По возможности прогнозирования	E. Прогнозируемые, непрогнозируемые

9. Установите соответствие понятий системы финансового менеджмента и их содержания:

Понятие	Содержание
A. Объект финансового менеджмента	A. Структурное подразделение предприятия, руководитель которого принимает финансовые решения и несет ответственность за их реализацию в соответствии с доведенными ему плановыми заданиями по определенным направлениям финансовой деятельности
B. Субъект финансового менеджмента	B. Финансы предприятия как экономические денежные отношения (финансовые отношения) по поводу образования и использования денежных фондов
C. Центр ответственности финансового менеджмента	C. Организационная структура системы управления финансами хозяйствующего субъекта, а также ее кадровый состав

10. Распределите ответы в порядке этапов процесса формирования финансовой стратегии предприятия:

- A. Определение общего периода формирования финансовой стратегии;  
 B. Исследование факторов внешней финансовой среды и конъюнктуры финансового рынка;  
 C. Конкретизация целевых показателей финансовой стратегии по периодам ее реализации;  
 D. Разработка финансовой политики по отдельным аспектам финансовой деятельности;  
 E. Оценка эффективности разработанной финансовой стратегии организации;  
 F. Разработка системы организационно-экономических мероприятий по обеспечению реализации финансовой стратегии;  
 G. Разработка системы организационно-экономических мероприятий по обеспечению реализации финансовой стратегии.

11. Установите соответствие понятий инвестиционного менеджмента

Понятие	Содержание
A. Капитальные (реальные инвестиции) — это:	A. Бюджетные и другие виды ассигнований
B. Портфельные инвестиции — это:	B. Вложение капитала в проекты, связанные с приобретением ценных бумаг и других активов
C. Государственные инвестиции — это:	C. Собственные средства предпринимателя или другого физического лица, полученных им кредитов

D. Частные инвестиции — это:	D. Долгосрочные вложения средств (капитала) непосредственно в средства производства и предметы потребления
------------------------------	--

12. Для качественного предоставления услуг в индустрии туризма и гостеприимства работнику необходимы:

- A. Технологическая подготовка, знания в области туристского и гостиничного бизнеса;
- B. Соответствующая психологическая подготовка, коммуникабельность, владение техникой межличностного общения;
- C. Ориентация на достижение результата, клиентоориентированность, ответственность, стрессоустойчивость;
- D. Умение работать в команде, аккуратность, внимательность, лояльность к компании;
- E. Все ответы верны.

13 Являются одноуровневыми и носят характер согласования, координации:

- A. Горизонтальные связи управления
- B. Линейные связи управления
- C. Все ответы верны

14. Носят многоуровневый характер:

- A. Линейные связи управления
- B. Вертикальные связи управления
- C. Функциональные связи управления
- D. Все ответы верны

15. Не соотносится с иерархической структурой управления:

- A. Четкое разделение труда
- B. Индивидуальная ответственность каждого работника за общий результат
- C. Наличие формальных правил и норм при выполнении менеджерами своих задач и обязанностей
- D. Осуществление найма на работу в соответствии с квалификационными требованиями к данной должности

16. Турагентства, как правило, имеют... оргструктуру:

- A. Линейную
- B. Функциональную
- C. Дивизиональную
- D. Матричную
- E. Штабную

17. Миссия фирмы – это:

- A. Максимизация прибыли
- B. Внешнее предназначение фирмы
- C. Цель, связанная со снижением издержек
- D. Мотивация ее персонала

18. Процесс регулирования разных видов деятельности, структур организации - это:

- A. Анализ среды и стратегическое планирование
- B. Контроль
- C. Мотивация
- D. Координация

19. К какой функции относится разработка новых товаров и услуг:

- A. Маркетинг
- B. Дилерская услуга
- C. Инновация
- D. Производство

20. Главная мотивация менеджмента – это:

- A. соблюдение принципов управления
- B. реализация поставленных целей
- C. создание новых рынков сбыта
- D. обеспечение запросов клиентов

#### Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

#### Критерии и шкала оценивания (выполнение практических заданий)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
По практическому заданию дан правильный ответ и развернутый вывод	По практическому заданию дан правильный ответ, но не сделан вывод	По практическому заданию дан частичный ответ, не сделан вывод	Ответ по практическому заданию не дан

#### Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 51 % правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

## 7.4.2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Примерные вопросы к зачету с оценкой *Контролируемые компетенции* – ОК 01, ОК 04, ОК 09.

1. Понятие и соотношение понятий «менеджмент» и «управление»
2. Понятие хозяйствующего субъекта, юридического лица
3. Основные ключевые понятия менеджмента и управления
4. Схема управляющего воздействия на объект управления
5. Основные подходы к менеджменту
6. Понятие и содержание производственно-хозяйственной деятельности
7. Управление как необходимость и объективная потребность деятельности человека
8. Понятие, содержание, сущность и значение производства в системе менеджмента
9. Социально-экономические основы современного менеджмента
10. Основные качества менеджера. Требования к менеджеру и его обязанности
11. Организационно-экономические принципы деятельности менеджеров
12. Особенности и специфика российского и зарубежного менеджмента
13. Факторы внутренней и внешней среды организации
14. Развитие теории научного менеджмента
15. Принципы управления Ф. Тейлора
16. Сущность и содержание административной школы управления
17. Принципы и функции управления А. Фойоля
18. Характеристика типов организаций М. Вебера
19. Сущность доктрины человеческих отношений
20. Эмпирическая школа управления
21. Концепции управления с позиции науки о поведении
22. Современные направления теории менеджмента
23. Сущность организации как функции менеджмента
24. Сущность, роль и значение функции мотивации и стимулирования в системе менеджмента
25. Характеристика основных видов контроля
26. Общие черты и свойства организаций
27. Понятие о структуре организации и ее подразделениях
28. Понятие системы и характеристика видов систем
29. Методология ситуационного подхода к менеджменту
30. Требования к построению рациональных структур аппарата управления
31. Основные типы организационных структур систем управления
32. Особенности дивизиональной и матричной структур управления
33. Основные понятия мотивационного менеджмента
34. Характеристика теорий мотивации
35. Виды управленческих решений
36. Методы принятия управленческих решений
37. Основные этапы процесса стратегического планирования
38. Тактика, её характеристики
39. Содержание и сущность коммуникаций
40. Базовые элементы коммуникационного процесса
41. Основные этапы коммуникационного процесса

42. Межличностные коммуникации: понятие, виды
43. Основные типы невербальных коммуникаций
44. Сущность и теория лидерства
45. Функции, выполняемые лидером
46. Классификация и характеристика основных стилей руководства (управления). «Решетка менеджмента»
47. Принцип единоначалия и коллегиальности в менеджменте
48. Особенности, содержание и сущность власти
49. Классификация и типология власти
50. Характеристика основных видов власти
51. Основные понятия конфликта
52. Характеристика уровней конфликта в организации
53. Характеристика стилей разрешения межличностного конфликта
54. Характеристика основных видов конфликтов
55. Природа и причина конфликтов в организации
56. Понятие, природа и факторы стрессов
57. Косвенные методы измерения эффективности управленческого труда
58. Методы расчета и основные показатели экономической эффективности управленческого труда
59. Методы расчета и основные показатели эффективности системы управления
60. Методика определения экономической эффективности от внедрения мероприятий по совершенствованию управления

**Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации**  
**Шкала и критерии оценки (зачет с оценкой)**

<b>Отлично</b>	<b>Хорошо</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>Неудовлетворительно</b>
<p>1. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;</p> <p>2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p>3. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов,</p>	<p>1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <p>2. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <p>3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя.</p>	<p>1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p>	<p>1. Содержание материала не раскрыто.</p> <p>2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.</p>

сформированность умений и знаний;  4. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.		3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.	
---	--	--	--