

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Филиал  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Российский государственный  
гуманитарный университет» в г. Домодедово Московской области  
(Филиал РГГУ в г. Домодедово)

Отделение среднего профессионального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине:

**ОПЦ.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

---

**2 курс**

---

Специальность: (код и наименование специальности):

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

---

Квалификация специалистов среднего звена:

**Специалист по туризму и гостеприимству**

---

Домодедово 2023 год

ОДОБРЕНА  
Предметной (цикловой)  
комиссией «Дисциплин  
профессионального цикла по  
специальности 38.02.01 «Экономика и  
бухгалтерский учет (по отраслям)»

**Протокол**

№2

От «10» апреля 2023 г

Разработана на основе требований  
Федерального государственного  
образовательного стандарта среднего  
профессионального образования (ФГОС  
СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и  
гостеприимство

Авторы: Огородников А.С. – преподаватель среднего специального  
образования

---

---

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

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

## 1.1. Область применения программы

Программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Дисциплина реализуется отделением среднего профессионального образования филиала РГГУ в г. Домодедово.

## 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» входит в общепрофессиональный цикл специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 04, ОК 05.

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

## 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, в результате реализации рабочей программы воспитания достигаются личностные результаты (ЛР).

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09	Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать	Сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;

	<p>организационные структуры управления;  учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	<p>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</p>
--	--	---

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
ЛР 14	Выполняющий профессиональные навыки сферы туризма и гостеприимства с учетом специфики рекреационного развития Московской области.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
ЛР 15	Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки студента **68** часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **68** часов;  
самостоятельной работы обучающегося **16** часов

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»**

## 2.1. Объем дисциплины и виды работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	68
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в том числе:	68
лекции	24
в том числе с профессиональной составляющей	18
практические занятия	28
в том числе с профессиональной составляющей	26
Самостоятельная работа студента (всего)	16

## 2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>			
<b>Тема 1.1</b> Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	<b>Содержание</b>		
	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>6</b>	
	Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории	2	ОК 01-02 ОК 04-05
	История развития менеджмента	1	ОК 09
	Развитие туризма и сферы гостеприимства в России	1	ЛР7;8;13-15.
Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	2		
<b>Тема 1.2</b> Система и структура управления туризмом и Гостеприимством	<b>Содержание</b>		
	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>6</b>	
	Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.	2	ОК 01-02
	Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства	2	ОК 04-05
	Основные задачи турагента и туроператора.	2	ОК 09
	<b>Практические работы</b>	<b>9</b>	ЛР7;8;13-15.
	Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг	7	
<b>Контрольная работа №1</b> Система и структура управления в туристском бизнесе	<b>2</b>		
<b>Тема 1.3</b> Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	<b>Содержание</b>		
	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>6</b>	
	Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.	2	ОК 01-02
	Функции и принципы управления. Классификация принципов управления	2	ОК 04-05
	Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления	1	ОК 09
	Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства	1	ЛР7;8;13-15.
	<b>Практические работы</b>	<b>10</b>	
	Решение ситуационных задач	1	ОК 01-02
	<i>Разработка плана и определение целей деятельности предприятия. Построение дерева целей.</i>	2	ОК 04-05
<i>Составление графиков выхода на работу.</i>	1		

	<i>Разработка заданной организационной структуры туристского предприятия (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)</i>	1	ОК 09 ЛР7;8;13-15.
	<i>Разработка программы формирования лояльности персонала.</i>	1	
	<i>Составление плана-схемы проведения контроля в заданной организации туристского бизнеса. Оценка эффективности работы предприятия.</i>	1	
	<i>Анализ влияния экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в туризме</i>	2	
	Самостоятельная работа №1 Описание туристических объектов г. Байкальска	1	
<b>Тема 1.4</b> Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	<b>Содержание</b>		
	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>6</b>	
	Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве	1	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09 ЛР7;8;13-15.
	Экономическая эффективность	1	
	<i>Социальная эффективность менеджмента туризма.</i>	1	
	<i>Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.</i>	2	
	<i>Туристические предприятия и предоставляемые ими услуги.</i>	1	
	<b>Практические работы</b>	<b>9</b>	
	Выполнение тестовых заданий	1	
	<i>Составление схемы взаимосвязи туризма и обслуживающих отраслей</i>	1	
	<i>Разработка туристского предложения региона</i>	1	
	<i>Разработка программы «Тур выходного дня» для Байкальского региона</i>	1	
	<i>Анализ расходов посетителей в стране пребывания</i>	1	
	<i>Анализ социальной эффективности менеджмента туризма</i>	1	
	<i>Анализ экономической эффективности менеджмента туризма</i>	1	
	<i>Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.</i>	1	
	Самостоятельная работа №2 Построение модели специалиста в сфере туризма на основе требований профессионального стандарта («Аватар профессионала»)	1	
	<b>Контрольная работа №2</b> Управление персоналом в индустрии туризма	<b>1</b>	
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой	<b>2</b>		



**Итого:**

**68**

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ».**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.**

Реализация дисциплины требует наличия стандартного учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска меловая;
- учебно-наглядные пособия Технические средства обучения:
- мультимедийное оборудование (переносное);  
ноутбук

#### **3.2 Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные 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, 2023. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517934>
2. *Пищулов, В. М.* Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141790>
3. *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, 2023. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517930>

##### **Дополнительные источники:**

1. *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, 2023. — 192 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>

2. *Рассохина, Т. В.* Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518065>

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Электронная библиотека <https://znanium.com>
2. Электронная библиотека [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)
3. Электронная библиотека <https://urait.ru/>
4. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>.
5. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>.
6. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>
7. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>

### **3.3. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для лиц, имеющих ограниченные возможности здоровья и инвалидов, по их желанию, разрабатывается индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, предусмотрено создание адаптированных фондов оценочных средств, для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, позволяющих оценить достижение ими запланированных результатов обучения и уровень сформированности компетенций.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов может устанавливаться с учетом индивидуальных

психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.) При необходимости им может быть предоставлено дополнительное время для подготовки ответа на зачете.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных расчетов показателей.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки*
<p>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</p>	<p>Знание:            Основных черт современного менеджмента;            Внешней и внутренней среды организации;            Функций менеджмента;            Системы методов управления;            Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;</p>	<p>Текущий контроль:            - тестирование;            - устный опрос;            оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе,            мультимедийных презентаций;            - решение ситуационных задач;            Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде:            - письменных/устных ответов,            - тестирования.</p>

<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:          Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);          собирать информацию о качестве работы подразделения;          оценивать и анализировать качество работы подразделения;          разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;          внедрять инновационные методы работы;          формировать организационные структуры управления;          учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	<p>Умение:          Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;          Формировать организационные структуры управления;          Учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	
---	--	--

### Примерные вопросы к зачету с оценкой

1. Человеческие ресурсы трудовой деятельности.
2. Историческое развитие труда и деловой предприимчивости.
3. Теории управления о роли человека в организации.
4. Социальная политика государства и организации.
5. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации.
6. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала.
7. Государственная система управления трудовыми ресурсами.
8. Методология и система управления персоналом организации.
9. Философия управления персоналом. Концепция управления персоналом.
10. Закономерности и принципы управления персоналом.
11. Методы управления персоналом.
12. Методы построения системы управления персоналом.
13. Организационное проектирование системы управления персоналом.
- Цели и функции системы управления персоналом.
14. Организационная структура системы управления персоналом.
15. Кадровое и документационное обеспечение системы управления персоналом.
16. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом.
17. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
18. Стратегическое управление персоналом.

19. Кадровая политика организации.
20. Стратегическое управление организацией. Система стратегического управления организацией.
21. Стратегия управления персоналом организации. Реализация стратегии управления персоналом.
22. Планирование работы с персоналом организации.
23. Основы кадрового планирования в организации.
24. Маркетинг персонала.
25. Трудовые показатели в системе кадрового планирования. Планирование производительности труда.
26. Технологии управления персоналом организации.
27. Наем, отбор и прием персонала. Подбор и расстановка персонала.
28. Деловая оценка персонала.
29. Социализация, профориентация и трудовая адаптация персонала.
30. Высвобождение персонала. Технология управления развитием персонала организации.
31. Управление социальным развитием. Социальное развитие организации как объект управления.
32. Основные факторы социальной среды. Управление социальной защитой персонала. Задачи и функции социальной службы.
33. Организация обучения персонала. Основные понятия и концепции обучения. Виды обучения персонала.
34. Методы обучения персонала. Роль службы управления персоналом в организации обучения кадров.
35. Организация проведения аттестации персонала.
36. Управление деловой карьерой персонала. Понятие и этапы карьеры.
37. Управление деловой карьерой. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала.
38. Управление поведением персонала организации.
39. Управление мотивацией и стимулированием трудовой деятельности.
40. Система управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности.
41. Формирование системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности.
42. Управление конфликтами и стрессами. Организация управления конфликтами и стрессами.
43. Методы управления конфликтами. Методы управления стрессами.
44. Безопасность, условия труда и дисциплина труда персонала. Управление текучестью персонала.
45. Оценка результатов деятельности персонала организации.
46. Анализ и описание работы и рабочего места.
47. Оценка результатов труда персонала организации.

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных БД и информационно-справочные систем (ИСС) (2021 г.)**

**1. Перечень ПО**

*Таблица 1*

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Операционная система тонких клиентов WТware	WTware	Лицензионное
2	Windows server 2008	Microsoft	Лицензионное
3	Microsoft office 2010/2013	Microsoft	Лицензионное
4	Windows 7 Pro	Microsoft	Лицензионное
5	MyTestXPro	MyTestX	Лицензионное
6	Windows server 2012	Microsoft	Лицензионное
7	Windows 8.1	Microsoft	Лицензионное
8	Windows 10 Pro	Microsoft	Лицензионное
9	Dr. Web	Dr. Web	Лицензионное
10	Касперский	Лаборатория Касперского	Свободно распространяемое
11	Adobe Acrobat Reader 9	Adobe Systems	Лицензионное
12	Zoom	Zoom	Свободно распространяемое
13	Discord	Discord	Свободно распространяемое