

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ОмГПУ»)
Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ



Директор
Университетского колледжа

М.А. Саньков

«30» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине **ОП.04**
«МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»
социально-экономический профиль
для специальности
форма обучения – очная
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО 2022 г.
и рассмотрена на заседании П(Ц)К
«02» мая 2023 г. Протокол № 14-10/09
Председатель П(Ц)К

ОП
наименование П(Ц)К
Леденёва Оксана Сергеевна
ФИО председателя


(подпись)

2023 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения России от 12 декабря 2022 г. № 1100).

Организация-разработчик:
Университетский колледж ОмГПУ.

Разработчик:
Осипенко О.И., ст. методист Университетского колледжа ОмГПУ.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина участвует в формировании и развитии ОК 01, ОК 03, ОК 04

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 03, ОК 04,	оперировать основными понятиями и категориями менеджмента; планировать и организовывать работу предприятия туризма и гостеприимства; проектировать организационные структуры управления в туризме и гостеприимстве; применять в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения; принимать эффективные решения, используя систему методов управления в туризме и гостеприимстве.	сущность и характерные черты современного менеджмента; факторы внешней и внутренней среды организации сферы туризма и гостеприимства; основные виды организационных структур, принципы и правила их проектирования для предприятий сферы туризма и гостеприимства; процесс принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента в туризме и гостеприимстве: организация, планирование, мотивация и контроль; система методов управления; виды управленческих решений и методы их принятия

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код ПК, ОК	Формулировка компетенций	Знания, Умения
OK 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
OK 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в</p>

		<p>профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>

Специалист по туризму и гостеприимству должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Личностные результаты реализации программы воспитания:

ЛР 13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности

ЛР 14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 38 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов; промежуточная аттестация – 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах	Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины			38
в т. ч.:			
<i>теоретическое обучение</i>			24
<i>практические работы</i>			12
Промежуточная аттестация—зачет дифференцированный			2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	Раздел 1. Основы менеджмента		
Тема 1.1. Теоретические основы менеджмента.	Современное понимание термина «менеджмент». Подходы к определению понятия менеджмента. Менеджмент как система управления в рыночной экономике. Главные цели менеджмента. Задачи менеджмента. Разновидности менеджмента. Понятие системы управления. Ее составные элементы. Методы управления.	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
Тема 1.2. Менеджер как субъект управления	Сущность понятия «менеджер». Характеристика личностных и профессиональных качеств менеджера. Требования к менеджеру. Управленческие роли менеджера: межличностные, информационные, роли, связанные с принятием решений. Имидж менеджера. Рекомендации по управлению имиджем	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
Тема 1.3. Планирование и организация как функции менеджмента.	Понятие планирования. План. Виды планов: стратегические, тактические, оперативные, программы и проекты. Основы стратегического планирования. Понятие стратегии. Анализ внешней и внутренней среды (SWOT-анализ). Миссия организации. Составляющие миссии. Цели организации, их функции. Виды целей. Дерево целей. Требования к постановке целей. Типы стратегий организации. Понятие организации. Организационная структура. Модели построения структуры предприятия: бюрократическая, адаптивная. Функциональная и	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3

	дивизионная типы бюрократических структур. Проектная и матричная типы адаптивных структур. Структура управления организацией. Делегирование полномочий		
	Практическое занятие 1 Организационные структуры. Проектирование организаций.	2	О ПК 1.1 ПК 1.3К 1 ОК 3 ОК4
Тема 1.4. Мотивация и контроль как функции менеджмента	Понятие мотивации. Потребность. Структура потребностей. Мотив. Виды мотивов. Стимул. Стимулирование. Виды стимулирования. Управленческий контроль. Необходимость контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. Значение контроля. Понятие стандартов и качества продукции. Требования к контролю. Рекомендации к проведению контроля.	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
	Практическое занятие 2. Теории мотивации.	2	ПК 1.1 ПК 1.3ОК 1 ОК 3 ОК4
Тема 1.5. Информационное обеспечение менеджмента	Управленческая информация, ее свойства. Коммуникации. Направления коммуникаций в организации. Виды и формы коммуникаций. Информационные технологии в организации Понятие управленческого решения. Классификация управленческих решений: по степени влияния на будущее организации, по степени обязательности исполнения, по функциональному назначению, по количеству принимающих, с точки зрения предопределенности, по способам принятия. Этапы процесса принятия решений: диагностика проблемы, формулировка ограничений и критериев принятия решения, определение альтернатив, оценка альтернатив, принятие решения, реализация решения, анализ результатов.	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
Тема 1.6. Руководство и управление	Руководство. Стиль руководства. Характеристика авторитарного стиля. Достоинства и недостатки. Характеристика демократического стиля. Достоинства и недостатки. Характеристика либерального стиля. Особенности проявления. Влияние и власть. Формы власти: принуждение, вознаграждение, традиционная власть. Экспертная власть. Феномен лидерства. Лидерские	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3

	<p>качества. Теории лидерства: традиционная, ситуационная, современная. Понятие управления персоналом. Формирование и развитие персонала. Планирование, набор и отбор персонала, определение форм и систем зарплаты, форм стимулирования, адаптация, обучение и повышение квалификации, оценка трудовой деятельности, документооборот. Организация управления персоналом. Создание условий труда, совершенствование методов управления персоналом, разрешение трудовых конфликтов, инновационное управление трудом. Психологические основы менеджмента. Характер, темперамент, способности. Их учет в управлении персоналом. Психологический климат и культура руководителя.</p>		
	<p>Практическое занятие 3. Принятие управленческих решений. Подбор персонала</p>	2	О ПК 1.1 ПК 1.3К 1 ОК 3 ОК4
	<p>Практическое занятие 4. Деловое общение.</p>	2	О ПК 1.1 ПК 1.3К 1 ОК 3 ОК4
Раздел 2. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ			
Тема 2.1. Основные понятия и категории менеджмента в туризме и гостеприимстве	Сущность менеджмент туризма и гостеприимства. Понятия «услуга», «гостеприимство», «менеджмент гостеприимства». Роль и место гостеприимства в сфере услуг. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства. Современные показатели туризма и гостеприимства: количественные, экономические, социальные.	2	ПК 1.1 ПК 1.3ОК 1 ОК 3 ОК4
Тема 2.2. Российский и зарубежный опыт менеджмента туризма и гостеприимства	Управление в условиях сервисной экономики. Структура сферы услуг. Классификация платных услуг. Основные особенности туристских услуг. Организация управления в турфирмах. Управление в туроператорской и турагентской деятельности. Основные виды деятельности турфирм. Факторы, влияющие на управление. Основные проблемы туристского рынка России. Организация управления в гостиницах. Виды гостиничных услуг. Службы (подразделения) гостиницы. Особенности сетевого бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства. Функции управления предпринимательской	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3

	сетью. Каналы сбыта. Основные характеристики гостиничных сетей. Международные и российские гостиничные сети. Франчайзинг в индустрии туризма и гостиничного бизнеса. Франчайзинговые платежи. Виды франчайзинга. Преимущества франчайзинга в туризме и гостеприимстве.		
Тема 2.3. Стратегия и тактика в менеджменте туризма и гостеприимства	Методы стратегического анализа. Матрица БКГ. SWOT-анализ. Примеры анализа предприятия туризма и гостеприимства. Определение миссии и выбор концепции предприятия индустрии туризма и гостеприимства. Требования, предъявляемые к целям предприятий. Классификация стратегий предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Стратегические альянсы в индустрии туризма. Тактика менеджмента.	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
Тема 2.4. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах	Централизация и децентрализация в управлении. Делегирование полномочий и ответственности. Преимущества и недостатки отдельных видов организационных структур управления. Принципы построения организационной структуры управления и этапы ее совершенствования. Организационные структуры управления в турфирмах. Организационные структуры управления в гостиницах.	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
Тема 2.5. Мотивация и стимулирование в туризме и гостиничном бизнесе	Виды мотивации и стимулирования сотрудников. Внутренние и внешние вознаграждения. Принципы стимулирования. Применение теорий мотивации в туризме и гостеприимстве. Особенности стимулирования в индустрии туризма и гостеприимства. Элементы мотивационных программ. Примеры систем стимулирования сотрудников в туризме и гостеприимстве. Практическая работа 5 Мотивация	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
Тема 2.6. Контроль в туризме и гостиничном бизнесе	Виды контроля. Требования к контролю. Система контроллинга на предприятии. Оценка информации о результатах контроля. Эффективность контроля. Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства. Оценка удовлетворенности клиента. Анкетирование. Работа с жалобами туристов. Организация проверок персонала. Методы оценки качества работы сотрудников на предприятиях туризма и гостеприимства Практическая работа 6 Решение деловых ситуаций	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
Итоговый контроль	Зачет дифференцированный	2	

		<p>38 ч. аудиторных: 24 ч- лекции, 12 ч.- практик. работы, 2 ч. - зачет</p>	
--	--	---	--

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие Кабинет Менеджмента и управления персоналом оснащенный оборудованием:

- посадочными местами по количеству обучающихся;
- рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями;
- программным обеспечением;
- видеофильмами;

техническими средствами:

- видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- экраном, проектором, магнитной доской;
- компьютерами по количеству посадочных мест;
- профессиональными компьютерными программами.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100363.html> (дата обращения: 01.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Панков, А. Ю. Решение логистических задач в менеджменте туризма на Excel : учебное пособие / А. Ю. Панков, Е. Л. Родигин, Л. А. Родигин ; под редакцией Л. А. Родигина. — Москва : Университетская книга, 2020. — 128 с. — ISBN 978-5-98699-319-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107647.html> (дата обращения: 01.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Экономика, менеджмент и маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие / О. А. Альмухамедова, Е. Н. Маслак, Ю. А. Пшеничных [и др.]. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-4635-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/145122.html> (дата обращения: 24.01.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины виды, формы, этапы, методы определения и планирования организаций и персонале деятельности структурного подразделения предприятия туризма и гостеприимства; принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов, виды и формы стимулирования труда принципы управления материально-производственными запасами принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда оперировать основными понятиями и категориями менеджмента; планировать и организовывать работу предприятия туризма и гостеприимства; применять в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения принимать эффективные решения, используя систему методов управления в туризме и гостеприимстве.</p> <p>Изучать организацию управления в турфирмах, управление в туроператорской и турагентской деятельности. Основные виды деятельности турфирм. Факторы, влияющие на управление. Основные проблемы туристского рынка России. Организация управления в гостиницах. Виды гостиничных услуг.</p>	<p>Знание менеджмент как система управления в рыночной экономике</p> <p>Определить перечень литературных источников по менеджменту в гостиничном сервисе.</p> <p>Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта.</p> <p>Объективно оценить результаты профессионального роста;</p> <p>Самостоятельно анализировать проблемы в отношениях с коллегами и клиентами. Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении вопросов в профессиональной деятельности. Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;</p> <p>Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей.</p> <p>Составлять документацию в соответствии со своими профессиональными функциями.</p> <p>Использовать хозяйственно - экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность работников и</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; - решение ситуационных задач;</p> <p>Экспертная оценка учения рассчитывать;</p>

<p>Службы (подразделения) гостиницы. Выявлять особенности сетевого бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Методы стратегического анализа. Матрица БКГ.</p> <p>Составлять SWOT-анализ</p> <p>Знать классификацию стратегий предприятий индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Мотивация и стимулирование в туризме и гостиничном бизнесе</p> <p>Проводить контроль в туризме и гостиничном бизнесе</p>	<p>специалистов.</p>	
---	----------------------	--

Вопросы к дифференциированному зачету по дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

1. Сущность менеджмента. Подходы к определению понятия менеджмента.
2. Менеджмент как система управления в рыночной экономике. Главные цели и задачи менеджмента.
3. Понятие системы управления. Ее составные элементы. Методы управления.
4. Сущность понятия «менеджер». Характеристика личностных и профессиональных качеств менеджера.
5. Управленческие роли менеджера.
6. Имидж менеджера. Рекомендации по управлению имиджем.
7. Понятие планирования. План. Виды планов. Анализ внешней и внутренней среды.
8. Миссия организации. Составляющие миссии.
9. Цели организации, их функции. Виды целей. Требования к постановке целей.
10. Понятие организации. Организационная структура. Модели построения структуры предприятия.
11. Функциональная и дивизионная типы бюрократических структур.

- 12.Проектная и матричная типы адаптивных структур.
- 13.Понятие мотивации. Потребность. Мотив. Виды мотивов.
- 14.Стимул. Стимулирование. Виды стимулирования.
- 15.Управленческий контроль. Виды контроля. Значение контроля.
- 16.Управленческая информация, ее свойства. Коммуникации. Виды и формы коммуникаций.
- 17.Понятие управленческого решения. Классификация управленческих решений.
- 18.Этапы процесса принятия решений.
- 19.Руководство. Стили руководства.
- 20.Влияние и власть. Формы власти. Феномен лидерства. Лидерские качества.
- 21.Понятие управления персоналом. Планирование, набор и отбор персонала. Методы управления персоналом, разрешение трудовых конфликтов.
- 22.Психологические основы менеджмента. Характер, темперамент, способности. Их учет в управлении персоналом.
- 23.Сущность менеджмента в туризме и гостеприимстве. Понятия «услуга», «гостеприимство», «менеджмент гостеприимства». Роль и место гостеприимства в сфере услуг.
- 24.Современные показатели туризма и гостеприимства: количественные, экономические, социальные.
- 25.Управление в условиях сервисной экономики. Структура сферы услуг. Основные особенности туристских услуг.
- 26.Организация управления в гостиницах. Виды гостиничных услуг. Службы (подразделения) гостиницы.
- 27.Особенности сетевого бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства.
- 28.Франчайзинг в индустрии туризма и гостиничного бизнеса.
- 29.Методы стратегического анализа. Матрица БКГ. SWOT-анализ.
- 30.Классификация стратегий предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Стратегические альянсы в индустрии туризма.
- 31.Централизация и децентрализация в управлении. Делегирование полномочий и ответственности.
- 32.Организационные структуры управления в турфирмах.
- 33.Организационные структуры управления в гостиницах.
- 34.Применение теорий мотивации в туризме и гостеприимстве.
- 35.Система контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства.

