

**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.**

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

## 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
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> 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>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	<p><b>Умения:</b> 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>

		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  <b>Знания:</b> 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
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

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**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>	<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
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
<b>Раздел 1. Основы менеджмента</b>			
<b>Тема 1.1. Теоретические основы менеджмента.</b>	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
<b>Тема 1.2. Менеджер как субъект управления</b>	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
<b>Тема 1.3. Планирование и организация как функции менеджмента.</b>	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



	<p>дивизионная типы бюрократических структур. Проектная и матричная типы адаптивных структур. Структура управления организацией. Делегирование полномочий</p> <p><b>Практическое занятие 1</b> Организационные структуры. Проектирование организации.</p>	2	О ПК 1.1 ПК 1.3К 1 ОК 3 ОК4
<b>Тема 1.4. Мотивация и контроль как функции менеджмента</b>	<p>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.</p> <p><b>Практическое занятие 2.</b> Теории мотивации.</p>	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
<b>Тема 1.5. Информационное обеспечение менеджмента</b>	<p>Управленческая информация, ее свойства. Коммуникации. Направления коммуникаций в организации. Виды и формы коммуникаций. Информационные технологии в организации</p> <p>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.</p>	2	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
<b>Тема 1.6. Руководство и управление</b>	<p>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</p>	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 заработной платы, 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>		
	<b>Практическое занятие 3.</b> Принятие управленческих решений. Подбор персонала	2	О ПК 1.1 ПК 1.3К 1 ОК 3 ОК4
	<b>Практическое занятие 4.</b> Деловое общение.	2	О ПК 1.1 ПК 1.3К 1 ОК 3 ОК4
<b>Раздел 2. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ</b>			
<b>Тема 2.1. Основные понятия и категории менеджмента в туризме и гостеприимстве</b>	<p>Сущность менеджмента в туризме и гостеприимстве. Понятия «услуга», «гостеприимство», «менеджмент гостеприимства». Роль и место гостеприимства в сфере услуг. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства. Современные показатели туризма и гостеприимства: количественные, экономические, социальные.</p>	2	ПК 1.1 ПК 1.3ОК 1 ОК 3 ОК4
<b>Тема 2.2. Российский и зарубежный опыт менеджмента туризма и гостеприимства</b>	<p>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</p>	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.		
<b>Тема 2.3. Стратегия и тактика в менеджменте туризма и гостеприимства</b>	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.	<b>2</b>	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
<b>Тема 2.4. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах</b>	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.	<b>2</b>	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
<b>Тема 2.5. Мотивация и стимулирование в туризме и гостиничном бизнесе</b>	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.	<b>2</b>	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
	<b>Практическая работа 5</b> Мотивация	<b>2</b>	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
<b>Тема 2.6. Контроль в туризме и гостиничном бизнесе</b>	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	<b>2</b>	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
	<b>Практическая работа 6</b> Решение деловых ситуаций	<b>2</b>	ОК 1 ОК 3 ОК4 ПК 1.1 ПК 1.3
<b>Итоговый контроль</b>	Зачет дифференцированный	<b>2</b>	

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

### **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 организации 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 менеджмента 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; Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей; Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. 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; 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 дифференцированному 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.



