

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 11.10.2023 14:48:07
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСПО
_____ А.А. Дочкина
«___» _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
на базе основного общего образования

очная форма обучения

Год набора — 2023

РАССМОТРЕНО на заседании
предметно-цикловой комиссии
Протокол № 5 От «30» мая 2023 г.

Санкт-Петербург, 2023

Автор(ы)–составитель(и):

Фомина Нина Николаевна преподаватель факультета среднего профессионального образования

Рабочая программа по специальности среднего профессионального образования разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

СОДЕРЖАНИЕ

ОПЦ.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ	1
1. Общие положения	4
1.1. Область применения программы.....	4
Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.04 «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» на базе основного общего образования.	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины	4
1.4. Планируемые результаты обучения по дисциплине.....	4
2. Структура и содержание дисциплины	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ	5
2.2. Тематический план и содержание дисциплины.....	5
2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ	7
2. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	7
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации	7
2.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся ..	10
2.3. Оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации	13
3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	14
4. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	15
5. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	16

1. Общие положения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.04 «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» на базе основного общего образования.

Рабочая программа учебной дисциплины используются в профессиональном образовании, где необходимы знания и умения в соответствующей области.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «ОПЦ.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ» является частью профессионального модуля. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ» обучающийся должен освоить основные общие и профессиональные компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

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

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.4. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Уметь	Знать
-------	-------

Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	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 дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ

Объем учебной дисциплины и виды работ на базе основного общего образования (9 кл.)

Вид учебной работы	Объем учебной работы, час.	
	Всего	Семестр
		5
Обязательная учебная нагрузка обучающихся, в том числе:	72	72
лекции	32	32
практические занятия	32	32
Самостоятельная работа обучающихся	6	6
Консультации	2	2
Промежуточная аттестация зачет с оценкой		

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

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 и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в дисциплину		32/32	

Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	Содержание учебного материала	10	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09
	Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории	10	
	История развития менеджмента		
	Развитие туризма и сферы гостеприимства в России		
	Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления		
Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	Содержание учебного материала	20	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09
	Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.	8	
	Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства		
	Основные задачи турагента и туроператора.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	10	
	Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг	10	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	Содержание учебного материала	22	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09
	Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.	8	
	Функции и принципы управления. Классификация принципов управления		
	Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления		
	Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства		
	В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	Решение ситуационных задач	12	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	18	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09
	Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве	6	
	Экономическая эффективность	10	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Выполнение тестовых заданий	10	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Консультация		2	
Промежуточная аттестация			

2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в Таблице 2.3:

Таблица 2.3 – Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

Вид учебной работы	Формат проведения
Лекционные занятия	Частично с применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Текущий контроль	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы текущего контроля	Формат проведения
Практические задания	Частично с применением ДОТ
Доклады	Частично с применением ДОТ
Опрос	Частично с применением ДОТ
Тестирование	Частично с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>, в соответствии с их индивидуальным паролем и логином к личному кабинету / профилю.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к материалам лекций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в системе дистанционного обучения. Преподаватель оценивает выполненные обучающимися работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения.

2. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

Формы текущего контроля успеваемости:

Практические задания (ПЗ) – это задания, с помощью которых у учащихся формируются и развиваются правильные практические действия.

Практические задания в рамках изучения дисциплины «Обществознание» представлены систематизацией информации (составление таблиц, схем, алгоритмов и пр.).

Систематизация – мыслительная деятельность, в процессе которой изучаемые объекты организуются в определённую систему на основе выбранного принципа. Обучение процессу систематизации позволяет сформировать у обучающихся навык классификации, т.е. распределения объектов по группам на основе установления сходства и различия, а также учит устанавливать причинно-следственные отношения между изучаемыми фактами, выделять основные единицы материала. Систематизации предшествует анализ, синтез, обобщение, сравнение.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, если он полностью и правильно выполнил задания из практической работы, верно и полностью ответил на дополнительные вопросы, сделал верный и полный вывод по результату работы;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, если он полностью и правильно выполнил задания из практической работы, затрудняется ответить на дополнительные вопросы или не сделал/сделал неверный вывод по результату работы;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, если он не полностью или частично неверно выполнил задания из практической работы, затрудняется ответить на дополнительные вопросы или не сделал/сделал неверный вывод по результату работы;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, который неправильно выполнил задания из практической работы или совсем их не выполнил.

Рефераты, доклады (Д) — это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Примерные этапы работы над докладом: формулирование темы (тема должна быть актуальной, оригинальной и интересной по содержанию); подбор и изучение основных источников по теме; составление библиографии; обработка и систематизация информации; разработка плана; написание доклада; публичное выступление с результатами исследования (на семинаре, на заседании предметного кружка, на студенческой научно-практической конференции, на консультации).

Доклад должен отражать:

- знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов;
- полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;
- актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в современное время.

Выступление с докладом продолжается в течение 5-7 минут. Выступление студента с докладом должно сопровождаться презентацией. Выступающему студенту, по окончании представления доклада, могут быть заданы вопросы по теме доклада.

Рекомендуемый объем доклада– 2-3 страницы печатного текста.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» выставляется в том случае, если тема раскрыта полностью; представлен обоснованный объём информации; изложение материала логично, доступно;

Оценки «хорошо» выставляется в том случае, если тема раскрыта хорошо, но не в полном объёме; информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно;

Оценки «удовлетворительно» выставляется в том случае, если раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если студент не выполнил доклад.

Опрос (О) — это основной вид устной проверки, может использоваться как фронтальный (на вопросы преподавателя по сравнительно небольшому объёму материала краткие ответы (как правило, с места) дают многие обучающиеся), так и индивидуальный (проверка знаний отдельных обучающихся). Комбинированный опрос - одновременный вызов для ответа сразу нескольких обучающихся, из которых один отвечает устно, один-два готовятся к ответу, выполняя на доске различные записи, а остальные выполняют за отдельными столами индивидуальные письменные или практические задания преподавателя.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, если он свободно и правильно ответил на поставленный вопрос, знает основные термины и определения по теме, отвечает на дополнительные вопросы;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, если он свободно и правильно ответил на поставленный вопрос, знает основные термины и определения по теме, затрудняется ответить на дополнительные вопросы;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил на поставленный вопрос, но при этом плохо ориентируется в основных терминах и определениях по теме, не может ответить на дополнительные вопросы;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, который неправильно ответил на вопрос или совсем не дал ответа.

Тестирование (Т) — это вопросы и задания, требующие очень краткого, иногда альтернативного ответа («да» или «нет», «больше» или «меньше» и т.д.), выбора одного из приводимых ответов, ответов по балльной системе или развёрнутого ответа на вопрос.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, если он ответил правильно на 85% вопросов теста;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, если он ответил правильно на часть вопросов 70%-85%;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил часть вопросов 50%-70%;

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил менее чем на 50% вопросов или не приступил к работе, или не представил работу на проверку.

Формы текущего контроля

Номер темы	Название тем (разделов)	Учебная нагрузка обучающихся по видам учебных занятий, час.			Форма текущего контроля успеваемости, промежуточ-	
		Максимальная	Обязательная			Сам. работа
			Лекции	Практика		

						ной аттестации
1	Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	10	10			О, Т, ПЗ
2	Система и структура управления туризмом и гостеприимством	20	8	10	2	О, ПЗ
3	Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	22	8	12	2	О, ПЗ
4	Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	18	6	10	2	О, ПЗ
	<i>Консультация</i>	2				
	<i>Экзамен</i>					

2.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся

1. Примеры заданий текущего контроля: тесты, контрольные работы и т.п.

Примеры тестов.

1. Какую функцию по степени соотношения затрат времени реализует, в большей степени, низший уровень управления:

(выберите один правильный ответ)

- a) организация
- b) планирование
- c) контроль
- d) мотивация

2. Какой из перечисленных ниже методов управления не является экономическим:

(выберите один правильный ответ)

- a) ценообразование
- b) финансирование
- c) инструктаж
- d) материальное стимулирование

3. Что из перечисленного характеризует систему «канбан» предусматривает:

(выберите несколько правильных ответов)

- a) поиск нововведений
- b) выпуск изделий мелкими партиями
- c) сокращение времени переналадок оборудования и приспособлений

- d) сокращение затрат при отгрузке
4. Что из перечисленного не относят к элементам внутренней среды образовательной организации?
(выберите один правильный ответ)
- a) педагогический персонал
 - b) методика преподавания
 - c) «Закон об образовании»
 - d) учебное оборудование
5. Дресс-код, профессиональная терминология, трудовая дисциплина – это характеристики:
(выберите один правильный ответ)
- a) сопротивления переменам
 - b) неформального лидерства
 - c) социального контроля
 - d) неформальной группы
6. Наименьший эффект в управлении группой людей приносит ... стиль управления.
(выберите один правильный ответ)
- a) либерально-попустительский
 - b) демократический
 - c) авторитарный
 - d) смешанный
7. Какой формой власти обладает владелец пекарни:
(выберите один правильный ответ)
- a) власть, основанная на авторитете
 - b) власть, основанная на связи
 - c) власть, основанная на ресурсах
 - d) власть, основанная на информации
8. Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта – это ...:
(выберите один правильный ответ)
- a) стиль компромисса
 - b) стиль уклонения
 - c) стиль сотрудничества
 - d) стиль приспособления
9. Способность оказывать влияние на поведение людей – это ...:
(выберите один правильный ответ)
- a) мотивация
 - b) организация
 - c) власть
 - d) психология
10. Организация ...
(выберите один правильный ответ)
- a) не имеет ни внутренней ни внешней среды

- b) имеет только внутреннюю среду
- c) имеет и внутреннюю, и внешнюю среду
- d) имеет только внешнюю среду

11. В основе модели управления лежит «группизм». Вставьте пропущенное слово
12. Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или группы целей – это ... Вставьте пропущенное слово
13. Управленческие действия, направленные на достижение оптимального результата в условиях имеющихся ограничений по времени и ресурсам – это ... Вставьте пропущенное слово
14. Выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью – это Вставьте пропущенное слово
15. Выполнение управленческих функций на формальной основе – это Вставьте пропущенное слово
16. Установите соответствие между этапами конфликта и их характеристикой:

Этап конфликта	Характеристика этапа
первый	возникновение объективной конфликтной ситуации
второй	осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников
третий	переход к конфликтному поведению
четвертый	разрешение конфликта

17. Установите соответствие между методами воздействия и методами управления:

методы воздействия	методы управления
принуждение	административные
поощрения	экономические
убеждения	социально-психологические

18. Классифицируйте теории мотивации на процессные и содержательные теории:

Теория мотивации	Категория
ожидания	Процессные теории мотивации
справедливости	
иерархия потребностей	Содержательные теории мотивации
двухфакторная модель	

19. Установите соответствие между содержанием и видом управленческой функции:

функция	содержание

Организация	процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе
Мотивация	процесс приобщения рабочих до высокопроизводительности труда
Координация	процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления
Контроль	система наблюдения и проверки функционирования предприятия

20. Расположите этапы принятия управленческого решения: постановка цели решения, определение критериев ограничений принятия решений, выработка альтернатив, реализация решения, контроль выполненного решения

2. Примеры Практических

Задание 1. Охарактеризуйте внешнюю среду организации на примере конкретной организации с сфере в туристическом или гостиничном бизнесе, полученные результаты отобразите в табличной форме.

Политика Р		Экономика Е	
положительное	отрицательное	положительное	отрицательное
1.			
2.			
3.			
Социум S		Технология Т	
отрицательное	положительное	отрицательное	положительное

Сделайте вывод: предложите пути нивелирования отрицательных последствий внешних факторов, с учетом имеющихся внешних преимуществ

2.3. Оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации

Условием допуска обучающегося к промежуточной аттестации является освоение материалов учебной дисциплины в объеме не менее 75 %, определенное по результатам систематического текущего контроля.

Типовые вопросы для оценки освоения учебной дисциплины:

1. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности.

2. Основные понятия и управленческие категории.
3. История развития менеджмента.
4. Развитие туризма и сферы гостеприимства в России.
5. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления
6. Система управления туризмом и сферой гостеприимства.
7. Экономические функции.
8. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства.
9. Основные задачи турагента и туроператора
10. Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.
11. Управленческий цикл. Классификация принципов управления.
12. Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления. Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства
13. Планирование – как функция управления
14. Организация – как функция управления
15. Мотивация – как функция управления
16. Контроль – как функция управления
17. Анализ внешней среды туристической организации
18. Анализ внутренней среды туристической организации
19. Продукт труда менеджера в сфере туризма
20. Продукт труда менеджера в гостиничном бизнесе
21. Показатели экономической эффективности менеджмента в туризме и гостиничном бизнесе
22. Оценка экономической эффективности менеджмента в туризме в туризме и гостиничном бизнесе
23. Эффективность управленческих решений
24. Процесс и методы принятия и реализации управленческих решений;
25. Лидерство. Власть. Стили управления
26. Управленческие коммуникации в туризме и гостиничном бизнесе

3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины ОПЦ.04 «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ», студент должен ознакомиться с содержанием данной «Рабочей учебной программы дисциплины» с тем, чтобы иметь четкое представление о своей работе.

Изучение дисциплины осуществляется на основе выданных студенту преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой.

В первую очередь необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения студентами самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее важные проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

На занятиях лекционного и практического характера студентам для работы требуется: тетрадь для записи лекций и заданий.

4. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основные печатные и электронные издания

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, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

2. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2020. - 274 с. - ISBN 978-985-7234-37-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1215094> (дата обращения: 03.10.2022). – Режим доступа: по подписке.

3. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле: учебное пособие / И.Г. Шутова, Д.Х. Година, Ю.Н. Бузина [и др.]. — Москва: КноРус, 2022. — 161 с. — ISBN 978-5-406-09857-8. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944077>

4. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле: учебное пособие / И.Г. Шутова, Д.Х. Година, Ю.Н. Бузина [и др.]. — Москва: КноРус, 2022. — 161 с. — ISBN 978-5-406-09857-8. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944077>

5. 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, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

6. 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> (дата обращения: 03.10.2022). – Режим доступа: по подписке.

7. 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, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

8. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

9. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум:

учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .

Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

5. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: компьютер либо ноутбук с предустановленным стандартным программным обеспечением (LibreOffice или аналогичные, браузер последней версии), широкополосный доступ в сеть Интернет. Используется либо свободно распространяемое программное обеспечение, либо поставляемое по лицензии образовательной организации.

Технические средства обучения: для отображения презентаций используется проектор, стационарный или переносной экран либо интерактивная доска. Требования к специализированному оборудованию и программному обеспечению отсутствуют.

Для самостоятельной работы с медиа материалами каждому студенту требуется персональный компьютер или планшет, широкополосный доступ в сеть Интернет, браузер последней версии, устройство для воспроизведения звука (динамики, колонки, наушники и др.).

При проведении занятий с использованием ДОТ применяется электронная образовательная информационная среда учебного заведения и внешние ресурсы.