

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 17.08.2026 18:28:19
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

УТВЕРЖДЕНА
решением цикловой (методической)
комиссии общепрофессиональных
дисциплин и комиссии по
профессиональным модулям
Протокол от 13.04.2026 № 04

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль – на базе основного общего образования

Квалификация выпускника – специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения – очная

Год набора – 2024 г

Санкт-Петербург, 2026

Автор(ы)–составитель(и):

Кулик Анна Эдуардовна преподаватель факультета среднего профессионального образования, руководитель образовательной программы «Туризм и гостеприимство»

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
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
3. 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
3.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся ...	10
3.3. Оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации	13
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	14
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	15
6. 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

Цель освоения дисциплины «ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве» – формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области управления предприятиями сферы туризма и гостеприимства, необходимых для эффективной организации, координации и контроля деятельности персонала и подразделений в соответствии с современными стандартами и требованиями профессиональной деятельности.:

Освоить базовые понятия и категории менеджмента, историю и особенности управления в туризме и гостеприимстве; научиться применять методы сбора, анализа и интерпретации информации, использовать современные информационные системы (CRM, PMS) и оценивать эффективность управленческих решений, включая контроль качества и стандартов обслуживания.

Овладеть навыками планирования текущей деятельности сотрудников и подразделений (ПК 1.1), разрабатывать планы работы,

распределять задания, контролировать выполнение, корректировать планы при необходимости, а также применять методы мотивации, расстановки кадров и принятия управленческих решений в различных контекстах.

Сформировать компетенции эффективного взаимодействия в коллективе и команде (ОК 04), ведения деловых переговоров, устной и письменной коммуникации с учётом социального и культурного контекста (ОК 05); освоить ведение профессиональной документации на государственном и иностранном языках (ОК 09), включая отчётно-плановую документацию и делопроизводство, а также разрешение конфликтов и проведение совещаний.

1.4. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

		Знать	Уметь	Владеть
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	– Основные понятия и категории менеджмента в туризме и гостеприимстве; – методы анализа и оценки проблемных ситуаций в работе служб; – принципы принятия управленческих решений в нестандартных условиях.	– Анализировать текущие задачи и выявлять проблемные зоны в работе подразделений; – оценивать альтернативные варианты действий и выбирать оптимальный способ решения; – адаптировать стандартные алгоритмы управления к конкретной ситуации.	
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	– Современные информационные системы, используемые в туризме и гостеприимстве (CRM, PMS, системы бронирования); – источники профессиональной информации (отраслевые базы данных, статистические отчёты, аналитические обзоры); – методы сбора, обработки и визуализации данных о работе подразделений.	– Применять специализированное программное обеспечение для планирования и учёта деятельности; – осуществлять поиск и критический анализ информации из различных источников; – интерпретировать полученные данные для подготовки отчётов и управленческих решений.	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	– Принципы формирования команды и распределения ролей в службах туризма и гостеприимства; – основы психологии делового общения и управления конфликтами; – методы координации деятельности между подразделениями (отдел продаж, служба приёма, питания, транспорта).	– Организовывать совместную работу сотрудников при выполнении общих задач; – проводить совещания, планерки и инструктажи; – разрешать межличностные и производственные конфликты, используя техники переговоров.	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на	– Нормы современного русского литературного языка и правила деловой этики; – особенности деловой переписки и	– Составлять и оформлять служебные документы (планы, отчёты, служебные записки, приказы); – вести переговоры с клиентами и	

	государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	документооборота в сфере туризма; – правила подготовки устных выступлений, презентаций и отчетов.	партнёрами, соблюдая профессиональный этикет; – адаптировать стиль общения под различные аудитории (коллеги, руководство, потребители).	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	– Структуру и содержание основных видов отчетно-плановой документации в туризме и гостеприимстве; – профессиональную терминологию на русском и иностранном (английском) языках; – правила хранения и извлечения информации из архивов и баз данных.	– Читать и понимать профессиональные тексты на иностранном языке (договоры, условия бронирования, стандарты обслуживания); – заполнять бланки, формы отчетности и другие документы на двух языках; – использовать иностранные источники для получения актуальной информации о мировых трендах.	
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	– Методологию планирования (виды, этапы, инструменты); – нормативные и локальные акты, регламентирующие работу персонала; – критерии оценки эффективности деятельности сотрудников и подразделений.	– Составлять текущие планы работы службы (ежедневные, недельные, месячные); – распределять задания между сотрудниками с учетом их компетенций и загрузки; – контролировать выполнение планов и корректировать их при необходимости.	– Навыками разработки плановых документов (графики, планы-задания, дорожные карты); – методами мониторинга выполнения задач и оценки результатов; – приёмами оптимизации рабочего времени и нагрузки персонала.

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	16	16
практические занятия	16	16
Самостоятельная работа обучающихся	32	32
Консультации	2	2
Промежуточная аттестация экзамен	6	6

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Распределение часов			Формируемые компетенции	Формы контро- ля
			Л	ПР	СРС		
1	2	3	4	5	6	7	
	Раздел 1. Менеджмент в туризме и гостеприимстве						
1.	Тема 1 Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории. История развития менеджмента. Развитие туризма и сферы гостеприимства в России. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления. Роль служб в цикле обслуживания. Цели, основные функции, состав персонала туроператорских, турагентских служб, службы приема и размещения, службы питания, бронирования. Каналы продаж гостиничного продукта.	4		2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.1	О, ПЗ, Д,Т
		В том числе практических занятий: 1. Знакомство с информационными системами туроператорских и турагентских служб. 2. Изучение каналов продаж гостиничного продукта..		4	2		
		Самостоятельная работа: Подготовка доклада по истории развития туризма в России. Анализ структуры конкретного туроператора (по выбору)			4		
2.	Тема 2 Система и структура управления туризмом и гостеприимством	Содержание: Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства. Основные задачи турагента и туроператора.	4		2	ОК 01, ОК 02, ОК 09, ПК 1.1	О, ПЗ,

		Структура управления организацией. Цели и задачи подразделений. Значение и виды планирования. Методика сбора информации о работе организации и подразделений. Составление плана работы подразделения.					
		В том числе практических занятий: 1. Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг. 2. Создание плана работы подразделения. Практическое изучение эффективного планирования.		4			
		Самостоятельная работа: Разработка организационной структуры туристического агентства. Подготовка к контрольной работе.			6		
3.	Тема 3 Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	Содержание: Функции и принципы управления. Классификация принципов управления. Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления. Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства. Требования к сотрудникам служб, их профессиональные компетенции и качества. Основы трудового законодательства РФ. Приемы эффективной мотивации персонала.	4		2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.1	
		В том числе практических занятий: 1. Решение ситуационных задач по подбору, расстановке и мотивации персонала (кейсы). 2. Анализ должностных инструкций сотрудников служб туризма и гостеприимства. 3. Деловая игра «Мотивация персонала в кризисной ситуации».		4	2		
		Самостоятельная работа: Подготовка презентации по методам управления персоналом. Изучение трудового законодательства (выдержки). Выполнение индивидуального задания по мотивации.			8		
4.	Тема 4 Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	Содержание: Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве. Экономическая эффективность. Стандарты качества в туризме. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Сбор информации о качестве работы подразделения, оценка и анализ. Методы совершенствования работы. «Критерии эффективного менеджмента в гостинице».	4		-	ОК.01, ОК.02, ПК.1.1	О, ПЗ, Т
		В том числе практических и занятий: 1. Выполнение тестовых заданий по эффективности управления. 2. Практическое применение стандартов качества при оценке работы предприятий (анализ кейсов).		4			

		3. Разработка предложений по совершенствованию работы персонала на основе анализа претензий.					
		Самостоятельная работа: Подготовка к тестированию. Анализ реальных отзывов туристов и предложение мер по повышению качества. Написание эссе на тему			6		
		Итого часов:	16	16	32		
		Консультация: 2 часа					
		Промежуточная аттестация: 6 часов					
		Итого часов: 72 часа					

2.2. 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.

3. 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 объем информации; изложение материала логично, доступно;

Оценки «хорошо» выставляется в том случае, если тема раскрыта хорошо, но не в полном объеме; 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-
		Макси- маль- ная	Обязательная		Сам. работа	
			Лек- ции	Прак- тика		

						ной аттестации
1	Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	12	4	4	4	О, Т, ПЗ
2	Система и структура управления туризмом и гостеприимством	14	4	4	6	О, ПЗ
3	Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	20	4	8	8	О, ПЗ
4	Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	18	2	8	8	О, ПЗ, Т
	<i>Консультация</i>	2				
	<i>Экзамен</i>	6				

3.2. 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

3.3. 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

4. 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.

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

Основные печатные и электронные издания

1. Менеджмент индустрии гостеприимства. Практикум: учебное пособие для СПО / Е. Е. Коновалова, Р. Р. Тимиргалеева, А. В. Апухтин [и др.]. — Санкт-Петербург: Лань, 2026. — 218 с. — ISBN 978-5-507-53671-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/510256>
2. Операционный менеджмент в сфере туризма и гостеприимства : учебник / А.И. Кошелева, О.Е. Лебедева, Л.А. Пониматкина, О.А. Астафьева. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 413 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2016341. - ISBN 978-5-16-018510-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2192311>. — 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, 2026. — 161 с. — ISBN 978-5-406-15471-7. — URL: <https://book.ru/book/959991>. — Текст: электронный.
4. Грибов, В. Д. Менеджмент : учебное пособие / В. Д. Грибов. — Москва: КноРус, 2026. — 275 с. — ISBN 978-5-406-15841-8. — URL: <https://book.ru/book/961402>. — Текст : электронный.
5. Макарова, Д. Д. Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе: учебник / Д. Д. Макарова, А. Э. Всесвятская, Б. И. Бакай, Н. А. Бугаец. — Москва: КноРус, 2026. — 318 с. — ISBN 978-5-406-15860-9. — URL: <https://book.ru/book/961915>. — Текст : электронный.
6. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2185894>. — Режим доступа: по подписке.
7. Основы менеджмента : учебное пособие / Я.Ю. Радюкова, М.В. Беспалов, В.И. Абдукаримов [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 297 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-019219-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2098479> (дата обращения: 11.08.2026). — Режим доступа: по подписке. .
8. Жукова, М. А. Менеджмент в туристском бизнесе : учебное пособие / М. А. Жукова. — Москва : КноРус, 2027. — 192 с. — ISBN 978-5-406-16839-4. — URL: <https://book.ru/book/963756>— Текст : электронный.

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»

6. 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.