

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 10.09.2026 15:59:59
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 профессиональных
модулей

Протокол от 13.04.2026 № 4

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 – 2026 г.

Санкт-Петербург, 2026

Автор(ы)–составитель(и):

Кулик Анна Эдуардовна, преподаватель факультета среднего профессионального образования

Рабочая программа дисциплины 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

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	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ	6
2.2. Тематический план и содержание дисциплины.....	7
2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ	9
3. Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	9
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	9
3.2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся.....	12
3.3. Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся	16
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	17
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	18
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	19

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», утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 1.1.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью учебной дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является формирование у обучающихся системы знаний и профессиональных навыков в области управления предприятиями и организациями индустрии туризма и гостеприимства.

Задачи дисциплины:

- усвоить базовые понятия, категории, законы и закономерности современного менеджмента;
- изучить специфику работы туристских агентств, туроператоров и гостиничных предприятий;
- освоить функции управления: планирование, организацию, мотивацию и контроль;
- научиться анализировать внутреннюю и внешнюю среду организации;
- применять на практике методы делового и управленческого общения, а также принципы руководства коллективом.

1.4. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции: ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 1.1.

Код компетенции	Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4
ОК 01	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	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	Принципы формирования команды и распределения ролей в службах туризма и гостеприимства. Основы психологии делового общения и управления конфликтам. 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	Нормы современного русского литературного языка и правила деловой этики. Особенности деловой переписки и документооборота в сфере туризма. Правила подготовки устных выступлений, презентаций и отчётов	Составлять и оформлять служебные документы (планы, отчёты, служебные записки, приказы). Вести переговоры с клиентами и партнёрами, соблюдая профессиональный этикет. Адаптировать стиль общения под различные аудитории (коллеги, руководство, потребители)	
ОК 09	Структуру и содержание основных видов отчётно-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 отчётности и другие документы на двух языках. Использовать иностранные источники для получения актуальной информации о мировых трендах	

1	2	3	4
ПК.1.1	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 учётом 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

Вид учебной работы	Объем учебной работы, час.	
	Всего	Семестр
		5
Обязательная учебная нагрузка обучающихся, в том числе:	72	72
лекции	14	14
практические занятия	24	24
самостоятельная работа обучающихся	26	26
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			ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.1	О, ПЗ, Т
		Практические занятия: 1. Знакомство с информационными системами туроператорских и турагентских служб. 2. Изучение каналов продаж гостиничного продукта.		4			
		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. Структура управления организацией. Цели и задачи подразделений. Значение и виды планирования. Методика сбора информации о работе организации и подразделений. Составление плана работы подразделения.	4		-	ОК 01, ОК 02, ОК 09, ПК 1.1	О, ПЗ,
		Практические занятия: 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			ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 1.1	
		Практические занятия: 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».		8			
		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».	2		-	ОК.01, ОК.02, ПК.1.1	О, ПЗ, Т
		Практические занятия: 1. Выполнение тестовых заданий по эффективности управления. 2. Практическое применение стандартов качества при оценке работы предприятий (анализ кейсов). 3. Разработка предложений по совершенствованию работы персонала на основе анализа претензий.		8			
		Самостоятельная работа: Подготовка к тестированию. Анализ реальных отзывов туристов и предложение мер по повышению качества. Написание эссе на заданную тему			8		
		Итого часов:	14	24	26		
		Консультация: 2 часа					
		Промежуточная аттестация: 6 часов					
		Итого часов: 72 часа					

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.

3. Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

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

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 представлены систематизацией информации (составление таблиц, схем, алгоритмов и пр.).

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.

Опрос (О) – это основной вид устной проверки, может использоваться как фронтальный (на вопросы преподавателя по сравнительно небольшому объему 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.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является экзамен, который проходит в виде собеседования по вопросам экзаменационных билетов.

Критерии оценивания ответов на экзамене:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он свободно и правильно ответил на поставленные вопросы, показывает полные знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и профессиональной деятельности, понимает взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении самовоспитания, идентификации, активного участия в профессиональном обучении, знаком с основной и дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в целом правильно ответил на поставленные вопросы, показывает достаточные знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и профессиональной деятельности, но затрудняется ответить на дополнительные вопросы, в целом понимает взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для самовоспитания, идентификации, активного участия в профессиональном обучении, знаком с основной и дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он, если он в целом правильно ответил на поставленные вопросы, но при этом плохо ориентируется в учебном материале, не может ответить на дополнительные вопросы, слабо понимает взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для самовоспитания, идентификации, активного участия в профессиональном обучении, знаком с основной литературой, рекомендованной программой

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который неправильно ответил на вопросы экзаменационного билета, показывая существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, или совсем не дал ответа, не знаком с рекомендованной литературой.

3.2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся

Примеры вопросов для устного опроса.

1. Назовите особенности развития менеджмента в туризме в древнем периоде.
2. Почему феномен промышленной революции дал толчок развитию туризма?
3. Выделите и поясните факторы, повлиявшие на развитие туризма в XIX веке.
4. Проиллюстрируйте на конкретных примерах, как развивался менеджмент в туризме в 1918 — 1990 гг.
5. Представьте модель управления туризмом в период с 1990 г. и по настоящее время.
6. Какой вклад в развитие менеджмента как науки внес Ф. Тейлор? Объясните цели исследований его последователей.
7. Назовите основные школы менеджмента и суть принципов управления этих школ.
8. В чем сущность знаний управленческих нововведений А. Л. Ордина-Нащокина?
9. В чем новизна управленческих подходов И.Т. Посошкова?
10. Какая роль в совершенствовании менеджмента отводится В. Н. Татищеву?
11. В чем специфика туристского продукта?
12. Какие специфические явления в туризме создают так называемые «внешние эффекты» туристского продукта?
13. В чем отличие методов управления от его функций и принципов?
14. Дайте характеристику организационно-административных методов управления.
15. В чем суть организационно-административных методов и каково их отличие от экономических методов?
16. Поясните усиливающуюся роль экономических методов управления в переходный к рыночным отношениям период.
17. Охарактеризуйте социально-психологические методы управления.
18. Что вы понимаете под самоуправлением?
19. В чем состоит главная роль руководящих кадров организации? Как изменяется их роль с переходом к рыночной экономике?
20. Какие новые аспекты в деятельности кадровых служб вам известны?
21. Охарактеризуйте факторы, лежащие в основе изменений в системе управления персоналом.
22. Дайте характеристику основных этапов системы планирования потребности в персонале.

23. Какие источники информации используются при отборе кадров?
24. Определите преимущества и недостатки набора кадров внутри организации и за ее пределами.
25. Дайте характеристику методов оценки персонала.
26. Каким целям служит оценка работников в организации?
27. Дайте характеристику личных и технических средств оценки персонала.
28. Назовите наиболее типичные ошибки при проведении интервью.
29. Дайте определение эффективности менеджмента в туризме и назовите ее составляющие.
30. В чем суть управляющего воздействия в области экономического менеджмента?
31. Определите расходы посетителей в стране пребывания.
32. Охарактеризуйте издержки, связанные с туризмом.
33. Какой вам представляется социальная эффективность менеджмента в туризме?
34. Назовите показатели, оценивающие положение туристической фирмы на рынке труда.

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 ... (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:

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 высокопроизводительного труда
Координация	процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления
Контроль	система наблюдения и проверки функционирования предприятия

20. Расположите правильно этапы принятия управленческого решения:

постановка цели решения, определение критериев ограничений принятия решений, выработка альтернатив, реализация решения, контроль выполненного решения.

Пример практического задания

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 промежуточного контроля успеваемости обучающихся

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

Вопросы для оценки освоения учебной дисциплины (экзаменационные):

1. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории.
2. История развития менеджмента.
3. Развитие туризма и сферы гостеприимства в России.
4. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления
5. Система управления туризмом и сферой гостеприимства.
6. Экономические функции.
7. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства.
8. Основные задачи турагента и туроператора
9. Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.
10. Управленческий цикл. Классификация принципов управления.
11. Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления.

Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства

12. Планирование – как функция управления
13. Организация – как функция управления
14. Мотивация – как функция управления
15. Контроль – как функция управления
16. Анализ внешней среды туристической организации
17. Анализ внутренней среды туристической организации
18. Продукт труда менеджера в сфере туризма
19. Продукт труда менеджера в гостиничном бизнесе
20. Показатели экономической эффективности менеджмента в туризме и гостиничном бизнесе
21. Оценка экономической эффективности менеджмента в туризме в туризме и гостиничном бизнесе
22. Эффективность управленческих решений
23. Процесс и методы принятия и реализации управленческих решений;
24. Лидерство. Власть. Стили управления
25. 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.