

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.04. Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

для обучающихся на базе основного общего образования специальности  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

г. Ростов-на-Дону  
2024 год

Программа учебной дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» разработана в соответствии с региональными требованиями на основе примерной программы по дисциплине и федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

**Организация – разработчик:** ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

**Разработчики:** преподаватели ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общая характеристика программы учебной дисциплины	
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	
3.	Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины	
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.	

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Пояснительная записка**

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является частью основной профессиональной образовательной программы - программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина относится к общепрофессиональному учебному циклу.

### **1.3. Цель и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

Целью дисциплины является освоение студентами основных методов управления предприятием, в современных условиях хозяйствования, процессами принятия решений в области менеджмента, ознакомление с современными методами и приемами работы в условиях конкуренции, для решения принципиально новых задач, привитие студентам теоретических знаний, умений и навыков решения практических вопросов.

Задачи изучения дисциплины: изучение основных элементов системы менеджмента, определение роли и места менеджера в организации, требований к современному руководителю, получение комплексного представления о методологии современного менеджмента, выявление особенности предприятия как объекта управления.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;

- факторы внешней и внутренней среды организации;

- основные виды организационных структур, принципы и правила их проектирования;

- виды мотивации логистического персонала;

- функции менеджмента в индустрии туризма и гостеприимства: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;

- виды управленческих решений и методы их принятия;

- сущность и основные виды коммуникаций.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- оперировать основными понятиями и категориями менеджмента;

- планировать и организовывать работу подразделения;

- проектировать организационные структуры управления;

- использовать автоматизированные поисковые системы для проведения анализа рынка программно-технических средств, информационных продуктов и услуг;

- осуществлять выбор проектных решений по видам обеспечения информационных систем;

- создавать благоприятный психологический климат в коллективе.

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных 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.

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

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

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

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	64
<b>Обязательная учебная нагрузка</b>	64
В том числе:	
Теоретическое обучение	38
Лабораторные работы	-
Практические занятия	26
Курсовая работа	-
Контрольная работа	-
<b>Самостоятельная работа</b>	-
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Формируемые компетенции
<b>Раздел 1. Понятие менеджмента и история его развития</b>		<b>12</b>	
<b>Введение</b>	Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплине	2	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
<b>Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента</b>	Понятие менеджмента. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Цели и задачи управления организациями. История развития Менеджмента Роль менеджмента в подготовке руководителей и специалистов.	2	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности. Менеджмент, как составная часть управления.	4	
	<b>Практические занятия</b>		
	Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности (защита рефератов)	2	
	Понятие менеджмента. Функции и принципы менеджмента. Организационная деятельность менеджера.	2	
	Сущность, развитие и характерные черты современного менеджмента.	2	
<b>Тема 1.2. Особенности менеджмента в индустрии туризма и гостеприимства</b>	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях туристической и гостиничной индустрии. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием.	4	
<b>Раздел 2. Организация и её окружение</b>		<b>52</b>	

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

<b>Тема 2.1 Организация в менеджменте как управляемые социально-экономические системы</b>	Организация: понятие, виды, признаки. Общая характеристика организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Формальная и неформальная организация. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия	4	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	<b>Практические занятия</b>		
	Взаимодействие внешней и внутренней среды организации (тестирование).	1	
	Организация и ее среда	1	
<b>Тема 2.2 Функции управления гостиничным предприятием</b>	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	4	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
<b>Тема 2.3. Организационные структуры управления Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки</b>	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизионная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля	2	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	<b>Практические занятия.</b> Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)	2	
<b>Тема 2.4. Методы управления</b>	Методы управления: сущность, классификация: экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические.	4	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

<b>Тема 2.5 Функции контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия</b>	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы	2	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	<b>Практические занятия</b>		
	Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	2	
<b>Тема 2.6 Процесс коммуникации в управлении организацией</b>	Понятие и роль информации в управлении. Классификация информации. Свойства и качественные характеристики информации. Коммуникации в сфере туризма и гостеприимства. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация	1	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	Процесс коммуникаций в организации. Информационная система, ее формирование и развитие.	1	
	<b>Практические занятия</b>		
	Коммуникации в системе управления организацией	1	
	Коммуникации в организации	1	
	Коммуникативный процесс	1	
	Эффективные коммуникации в бизнесе	1	
<b>Тема 2.7 Принятие управленческих решений</b>	Понятие и содержание управленческого решения. Классификация решений, требования, предъявляемые к ним, этапы принятия	3	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	Технология управленческого решения организации. Лицо, принимающее решение. Правила служебного поведения руководителя. Культура управленческого труда.	3	
	Методы принятия эффективных управленческих решений, характеристика, особенности принятия. Методы управленческих решений в организации. Качество, эффективность и ответственность управленческих решений организаций.	3	
	<b>Практические занятия</b>		
	Упражнения по выбору вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях	1	
	Решение ситуационных задач выбора метода управленческого воздействия с учетом конкретных ситуаций	1	
<b>Тема 2.8 Деловое общение</b>	Информация: виды и способы, передачи. Структура коммуникационного процесса. Формальные и неформальные коммуникации. Проблема слухов.	1	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4,

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

	Деловое и управленческое общение. Психология и этика делового общения. Телефонное общение. Подготовка выступления. Деловая беседа. Приемы расположенности в общении	1	ПК 2.1-2.4
	<b>Практические занятия</b>		
	Использование в профессиональной деятельности приемов делового и управленческого общения	2	
	Деловой этикет. Правила хорошего тона.	2	
	Невербальные коммуникации в бизнесе. Публичные выступления	2	
<b>Тема 2.9 Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления</b>	Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, последствия, методы управления Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях Стресс: понятие, природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций	4	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	<b>Практические занятия</b>		
	Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)	1	
	Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций	1	
Всего:		<b>64</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально – техническому обеспечению.

Кабинет Менеджмента и управления персоналом, оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения.

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

##### Основная литература

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>

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.

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>

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>

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>

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.

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>

#### 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»

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»

## **4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
<p><b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках изучения дисциплины:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>- методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- структуру плана для решения задач;</li> <li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</li> <li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- психология коллектива;</li> <li>- правила поведения в конфликтных ситуациях;</li> <li>- методику проведения тренингов для персонала; - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг</li> </ul>	<p>Характеристики демонстрируемых знаний 75% правильных ответов</p>	<p>Тестирование Устный опрос Оценка выполнения видов заданий на экзамене</p>
<p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках изучения дисциплины:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее;</li> <li>- определять этапы решения задачи;</li> <li>- составить план действия;</li> <li>- определить необходимые ресурсы;</li> <li>- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</li> <li>- организовывать процесс работы предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками индустрии;</li> <li>- проводить обучение персонала;</li> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов предприятий;</li> <li>- оценивать эффективность предприятий туризма и гостеприимства.</li> </ul>	<p>Оценка процесса Оценка результатов Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы Оценка выполнения видов заданий на экзамене</p>