

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Ивангородский гуманитарно-технический институт (филиал)  
федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»  
(ИФ ГУАП)

Центр среднего профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИФ ГУАП

В.М. Чибинёв  
«27» июня 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

образовательной программы

**43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

<u>Объем дисциплины, часов</u>	115
Учебные занятия, часов	106
в т.ч. лабораторно–практические занятия, часов	34
Курсовая работа	36
Самостоятельная работа, часов	-

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования

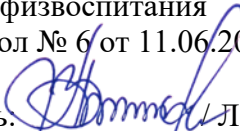
43.02.16

*код*

Туризм и гостеприимство,

*наименование специальности (ей)*

а также на основе примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования, утвержденной протоколом ФУМО по УГПС 43.00.00 Сервис и туризм № 01 от 19.12.2022, зарегистрированной в государственном реестре примерных образовательных программ (приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023), с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

<p><b>РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА</b> Цикловой комиссией по общеобразовательным дисциплинам, общим гуманитарным социально-экономическим дисциплинам, математическим, естественнонаучным дисциплинам и физвоспитания Протокол № 6 от 11.06.2024 г. Председатель:  Ламерт О.В.</p>	<p><b>РЕКОМЕНДОВАНА</b> Методическим советом Центра СПО ИФ ГУАП Протокол № 6 от 17.06.2024 г.</p>
--	---

Разработчики:

Салтыкова А.Э., преподаватель.

(ФИО)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины является составной частью программно-методического сопровождения образовательной программы (ОП) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

## 1.2. Место дисциплины в структуре ОП СПО:

Дисциплина ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы.

## 1.3. Планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2.	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 дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем дисциплины</b>	<b>115</b>
<b>Объем учебных занятий</b>	<b>106</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	36
лабораторные и практические занятия	34
Курсовая работа	36
<b>Самостоятельная учебная работа</b>	<b>-</b>
<b>Консультации</b>	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена в 4 семестре</b>	<b>7</b>

Практическая подготовка при реализации дисциплины организуется путем проведения практических занятий и (или) лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. час. / в том числе в форме практической подготовки, акад час.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>		<b>70/34</b>	
<b>Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16/-</b>	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2.
	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		
<b>Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18/12</b>	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2.
	Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.		
	Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства		
	Основные задачи турагента и туроператора.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>12</b>	
Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг			
<b>Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>20/12</b>	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2.
	Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.		
	Функции и принципы управления. Классификация принципов управления		
	Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления		
	Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>12</b>	
Решение ситуационных задач			

<b>Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16/10</b>	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2.
	Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве		
	Экономическая эффективность		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>10</b>	
	Выполнение тестовых заданий		
<b>Курсовая работа</b>		<b>36</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка концепции гостеприимства предприятия индустрии туризма (на конкретном примере).</li> <li>2. Разработка тура(ов) с учетом индивидуального или группового обслуживания.</li> <li>3. Взаимодействие туристского оператора с предприятиями индустрии гостеприимства (на примере гостиничного предприятия и предприятия питания).</li> <li>4. Взаимодействие туроператора и турагента.</li> <li>5. Взаимодействие туроператора с поставщиками услуг (на конкретных примерах).</li> <li>6. Анализ квалификационных требований к менеджерам туроператора.</li> <li>7. равное регулирование образования и деятельности фирмы в индустрии туризма.</li> <li>8. Организация управления в туристских фирмах.</li> <li>9. Выработка целей и стратегии развития фирмы.</li> <li>10. Процесс принятия и реализации управленческих решений.</li> <li>11. Информационное обеспечение менеджмента в сфере туризма.</li> <li>12. Основные стили руководства в сфере туризма.</li> <li>13. Руководство персоналом и мотивация труда в сфере туризма.</li> <li>14. Экономические методы управления в менеджменте.</li> <li>15. Политика мотивации в управлении персоналом.</li> <li>16. Разработка системы мотивации персонала.</li> <li>17. Управление предприятием в условиях рыночных отношений.</li> <li>18. Выбор стратегии фирм в конкурентной борьбе.</li> <li>19. Принятие управленческого решения.</li> <li>20. Значение контроля в управлении предприятием.</li> <li>21. Управление качеством и международные стандарты.</li> <li>22. Исследование потребительских мотиваций.</li> <li>23. Коммуникации в управлении.</li> <li>24. Разработка стратегии продвижения в социальной сети «ВКонтакте» для туроператора «Название».</li> </ol>			ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2.

<p>25. Управление онлайн-репутацией гостиничного предприятия «Название» на основе анализа отзывов.</p> <p>26. Управление процессом создания и продвижения образовательного краеведческого контента для повышения туристической привлекательности региона (на примере деятельности турфирмы «Название»).</p> <p>27. Организация продаж туристических услуг через мессенджер Telegram и чат-боты в компании «Название».</p> <p>28. Разработка стандартов сервиса для работы с туристами в ресторане «Название».</p> <p>29. Повышение качества гостевого опыта через организацию пребывания семей с детьми в курортном отеле «Название».</p> <p>30. Оптимизация процесса обработки жалоб и обращений гостей для повышения удовлетворённости в хостеле «Название».</p> <p>31. Организация работы консьерж-службы как ключевого элемента сервиса в городском бутик-отеле «Название».</p> <p>32. Совершенствование организации бронирования и документооборота в турагентстве «Название».</p> <p>33. Организация работы отеля «Название» в условиях снижения туристического потока.</p> <p>34. Организация работы и контроль качества услуг внешнего персонала (аутсорсинг уборки, охраны) в гостинице «Название».</p> <p>35. Планирование и управление запасами в ресторане «Название» с сезонными колебаниями спроса.</p> <p>36. Разработка и внедрение системы наставничества для новых сотрудников в сети мини-отелей «Название».</p> <p>37. Совершенствование системы нематериальной мотивации в отеле «Название».</p> <p>38. Анализ и профилактика профессионального выгорания у экскурсоводов в компании «Название».</p> <p>39. Организация кросс-функционального обучения персонала для повышения гибкости в работе глэмпинга «Название».</p> <p>40. Управление межличностными конфликтами в коллективе ресторана «Название».</p> <p>41. Планирование и управление рисками в организации активных и приключенческих туров (на примере турклуба «Название»).</p> <p>42. Особенности менеджмента по созданию и реализации гастрономических туров по региону.</p> <p>43. Анализ деятельности хостела «Название» и разработка предложений по расширению услуг.</p> <p>44. Организация доступной безбарьерной среды и разработка специальных предложений для туристов с ограниченными возможностями здоровья в гостиничном комплексе «Название».</p>		
<b>Всего:</b>	<b>106</b>	

<b>Консультация</b>	<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена в 4 семестре</b>	<b>7</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: Кабинет менеджмента и управления персоналом, ауд. 309; кабинет для занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы № 212.

##### **Основное оборудование ауд. № 309:**

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 21 шт.

стулья – 30 шт.

меловая доска -1 шт.

Проектор BENQ MW550 – 1 шт.

Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-183x244 4:3 – 1 шт.

Ноутбук Acer Aspire – 1 шт.

##### **ПО**

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

7-Zip

##### **Основное оборудование ауд. № 212:**

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 18 шт.

стулья – 37 шт.

доска маркерная – 1 шт.

флипчарт – 1 шт.

интерактивная доска 4К – 1 шт.

Веб камера Logitech BCC950 ConferenceCam – 1 шт.

Пульт ДУ 960-000867 - 1шт.

ИБП Ippon Smart Winner 2000VA 1- шт

Компьютер Intel Compute BOXSTK1AW32SC – 1 шт

МФУ Sharp AR-5618 -1 шт

Планшет графический WACOM ONE M - 1шт  
Принтер лазерный Kyocera FS-6970DN (1102J53EU0) - 1шт  
Програмно аппаратный комплекс ASCOD GARANT - 1шт  
Сервер ASCOD-Garant с комплектом рельсов для монтажа - 1шт  
Роутер Mikro Tik RB2011UiAS-RM - 1шт  
Коммутатор 16 port - 1 шт  
Коммутатор 24 port - 1 шт  
Клавиатура 15 - шт  
Мышь 15 - шт  
ПЭВМ– Core i3 8 ОЗУ 8GB, VGA 2GB – 12 шт  
ПЭВМ– Core i5 16 ОЗУ 8GB, VGA 3060 16GB – 2 шт  
Монитор – 12 шт  
Монитор MSI 24” – 4 шт  
Удлинитель HDMI GH-ERHD032 30m 1шт  
Роутер wifi TP-LINK - 1 шт  
Пульт для презентаций logitech - 1шт  
Ноутбук 250 G4 - 1шт  
Экран проекторный ELITE Screens - 1шт  
Проектор BENQ MW526E DLP - 1шт  
VR шлем PICO 4 128 GB Ultra – 2шт  
Системный блок AM5 ryzen 7700/ 32 DDR5/ 4060 8 gb 2 шт  
Монитор MSI 24”- 4 шт

## **ПО**

Microsoft Office Professional Plus 2010/13/16/19  
Microsoft Windows 7/8/10 Professional  
Microsoft Visio  
Windows Server 2012 + CAL Academic  
Windows Server 2016 core + CAL Academic  
WinRmtDsktpSrvcsCAL DvcCAL  
Siemens LOGO! Soft Comfort v7 Договор: №761-7 от 30.12.2014  
Microsoft SQL Server  
CS6 Design and Web Premium 6 AcademicEdition License-  
AcademicEdition Networked Volume Licenses RAD Studio XE7 Professional-  
Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019  
Abby Fine Reader11

Visual Studio Community 2012  
Oracle VirtualBox GNU General Public License, version 2  
LTspice IV  
Tiny CAD  
7-Zip  
Scilab  
OpenOffice  
libreOffice  
MASM32  
Blender  
Acrobat Reader DC  
CrypTool 2  
Ultimaker Cure  
Visual Studio Code  
MySQL Community Server, MySQL Workbench  
Arduino IDE  
Micro-Cap 10/11/12  
Firefox  
Instant Reality  
Unity Education Grant License

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

#### **Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **3.2.1. Основные источники**

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, 2024. – 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>– Режим доступа: по подписке.
3. 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,

2024. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

4. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141790>– Режим доступа: по подписке.

5. 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, 2024. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

### **3.2.2. 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».

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:                      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</p>	<p>Знание:                      Основных черт современного менеджмента;                      Внешней и внутренней среды организации;                      Функций менеджмент;                      Системы методов управления;                      Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;</p>	<p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения. практических работ, контрольная работа, экзамен.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:                      Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;                      формировать организационные структуры управления;                      учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	<p>Умение:                      Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;                      Формировать организационные структуры управления;                      Учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	