

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной  
работе

                    Лейфа                     А.В. Лейфа

« 2 » марта 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине  
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника – Специалист по туризму

Год набора – 2024

Курс     2,3     Семестр     4,5    

Дифференцированный зачет 5 сем

Общая трудоемкость дисциплины 66.0 (академ. час)

Составитель Е.А. Фисенко, , Первая квалификационная категория

Факультет среднего профессионального образования

ЦМК социально-экономических дисциплин

2024

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социально-экономических дисциплин

15.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Кирилук Н.В. Кирилук

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 2 » марта 2024 г.

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Программа учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве является частью дисциплин общепрофессионального цикла по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве относится к группе дисциплин общепрофессионального цикла, читается в 4, 5 семестре в объеме 66 часов.

Для успешного освоения курса обучающиеся должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнесе, правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, психология делового общения и конфликтология.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1. Общие компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) общих компетенций	Код и наименование общих компетенции	Минимальные требования
ОК 04.	ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.
ОК 05.	ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: компетентно излагать свои мысли на государственном языке, грамотно оформлять документы по профессиональной тематике. Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

### 3.2. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) профессиональных компетенций	Код и наименование профессиональных компетенции	Минимальные требования
ПК 1.2.	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.

	и гостеприимства	<p>Умения:  Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.</p> <p>Знания:  Основы трудового законодательства Российской Федерации  Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников  Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг  Программное обеспечение деятельности туристских организаций  Основы делопроизводства.</p>
ПК 1.3.	<p>ПК 1.3.  Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Навыки:  Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.</p> <p>Умения:  Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).</p> <p>Знания:  Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства  Основы трудового законодательства Российской Федерации  Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников  Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии  Оказывать первую помощь  Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги  Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг  Программное обеспечение деятельности туристских организаций  Этику делового общения  Основы делопроизводства.</p>

#### 4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1.83 зачетных единицы, 66.0 академических часов.

- 1 – № п/п  
 2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация  
 3 – Семестр  
 4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)  
 4.1 – Л (Лекции)  
 4.2 – Лекции в виде практической подготовки  
 4.3 – ПЗ (Практические занятия)  
 4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки  
 4.5 – ЛР (Лабораторные работы)  
 4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки  
 4.7 – ИКР (Иная контактная работа)  
 4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)  
 4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)  
 5 – Контроль (в академических часах)  
 6 – Самостоятельная работа (в академических часах)  
 7 – Формы текущего контроля успеваемости  
 4.10 – У (Уроки)  
 4.11 – С (Семинарские занятия)

1	2	3	4											5	6	7	
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.10	4.11	4.7	4.8	4.9				
1	Тема 1. Понятие и сущность менеджмента	4	4		2											2	Практическая работа
2	Тема 2. Организация и ее среда	4	2		4												Практическая работа
3	Тема 3. Организационные структуры	4	4		2												Практическая работа
4	Тема 4. Цикл менеджмента	4	2		4												Практическая работа
5	Тема 5. Планирование и организация деятельности коллектива	4	2		2												Практическая работа
6	Тема 6. Мотивация сотрудников	4	4		4											2	Практическая работа
7	Промежуточная аттестация	4															
8	Тема 7. Контроль в управлении	5	2		2												Практическая работа

9	Тема 8. Система методов управления	5	4		2												Практическая работа
10	Тема 9. Деловое общение	5	2		2									2			Деловая игра
11	Тема 10. Управленческое решение	5	4		2												Деловая игра
12	Тема 11. Руководитель в системе управления. Власть и лидерство. Обслуживания туристов	5	2														Практическая работа
13	Тема 12. Управление конфликтами	5	2														Практическая работа
14	Промежуточная аттестация	5															
	Итого			34.0		26.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Тема 1. Понятие и сущность менеджмента	Сущность и характерные черты современного менеджмента. Цели и задачи менеджмента. Принципы управления. Объекты и субъекты управления. История развития менеджмента. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям).
2	Тема 2. Организация и ее среда	Организация как открытая система. Внешняя и внутренняя среда организации. Внутренние элементы организации. Значение и показатели внешней среды.
3	Тема 3. Организационные структуры	Понятие структуры управления. Звенья и уровни управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда: сущность и различия. Понятие типов организационных структур и наиболее распространенные типы в управленческой практике. Преимущества и недостатки организационных структур
4	Тема 4. Цикл менеджмента	Функции менеджмента в рыночной экономике: организация, планирование, мотивация и контроль деятельности экономического субъекта. Значение и содержание функций менеджмента. Цикл менеджмента.

5	Тема 5. Планирование и организация деятельности коллектива	Содержание и организация стратегического планирования. Методы планирования и организации работы предприятия.
6	Тема 6. Мотивация сотрудников	Значение и основные элементы мотивации. Первичные и вторичные потребности. Основы формирования мотивационной политики организации.
7	Тема 7. Контроль в управлении	Сущность и необходимость контроля деятельности экономического субъекта. Виды контроля. Процесс контроля: установление стандартов, сравнение результатов и корректирующие действия.
8	Тема 8. Система методов управления	Система методов управления. Экономическое, административное и социально-психологическое воздействие. Необходимость сочетания всех методов управления.
9	Тема 9. Деловое общение	Деловое общение, его характеристика. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения.
10	Тема 10. Управленческое решение	Процесс принятия и реализации управленческих решений. Типы решений и требования, предъявляемые к ним. Методика принятия решений. Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения.
11	Тема 11. Руководитель в системе управления. Власть и лидерство. Обслуживания туристов	Функции современных руководителей. Требования к качествам руководителя и их взаимосвязь с уровнем организационной иерархии. Власть и лидерство.
12	Тема 12. Управление конфликтами	Сущность и классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами.

## 5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Практическая работа 1	Основные понятия менеджмента
Практическая работа 2	Эффективность организации, основные критерии
Практическая работа 3	Составление SWOT-анализа туристической фирмы
Практическая работа 4	Анализ звеньев структуры гостиницы и туристической фирмы
Практическая работа 5	Функции менеджмента
Практическая работа 6	Анализ цикла менеджмента предприятия
Практическая работа 7	Построение дерева целей организации на примере конкретной ситуации
Практическая работа 8	Мотивация и потребности

Практическая работа 9	Решение и анализ задач по стимулированию сотрудников туристической фирмы
Практическая работа 10	Тайм-менеджмент
Практическая работа 11	Классификация методов менеджмента
Практическая работа 12	Искусство делового общения в работе менеджера
Практическая работа 13	Принятие управленческих решений в конкретных ситуациях

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Тема 1. Понятие и сущность менеджмента	В рамках изучения темы необходимо подготовить доклад по теме «История развития менеджмента»	2
2	Тема 6. Мотивация сотрудников	В рамках изучения темы необходимо подготовить реферат по теме «Мотивация и потребности»	2
3	Тема 9. Деловое общение	В рамках изучения темы необходимо подготовить презентацию по теме «Традиции и особенности ведения переговоров с иностранными партнерами»	2

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения современных инструментальных средств: лекции с применением мультимедийных технологий, современного программного и аппаратного обеспечения.

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к промежуточной аттестации в зачет (с оценкой)

1. Рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента.
2. Основные этапы менеджмента. Развитие менеджмента в России.
3. Принципы менеджмента туризма.
4. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления
5. Понятие внутренней среды организации. SWOT-анализ.
6. Особенности туристского рынка как рынка услуг.
7. Понятие структуры управления туризмом. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Сущность и различия.
8. Типы организационных структур. Преимущества и недостатки структур управления.
9. Проектирование организационных структур.
10. Требования и принципы, предъявляемые к организационным структурам.
11. Характеристика организационной функции.
12. Делегирование полномочий и ответственности.
13. Понятие функций управления. Функция планирования.
14. Стратегическое и текущее планирование в организации.
15. Мотивация как функция управления
16. Создание системы мотивации труда в туристической фирме.



17. Контрольная функция в менеджменте туризма.
18. Сущность методов управления туристическим предприятием. Их классификация.
19. Понятие и характеристика стилей руководства.
20. Требования к менеджеру туристской фирмы.
21. Власть и личное влияние руководителя туристической фирмы.
22. Авторитет менеджера туристской фирма. Разновидности ложного авторитета.
23. Содержание и классификация управленческих решений.
24. Этапы процесса принятия управленческих решений.
25. Условия эффективности управленческих решений.
26. Организация и контроль за исполнением решений
27. Коллектив, его особенности. Формальные и неформальные группы
28. Организация и проведение деловых переговоров.
29. Конфликты их типы, методы разрешения. Причины конфликтов.
- 30 Организация работы по управлению туристским предприятием.
31. Методы принятия управленческих решений и их характеристика.
32. Организация контроля за деятельностью подчиненных в туристической фирме.
33. Этика психология делового общения.
34. Управление конфликтами в организации.
35. Внешние связи и возможности менеджмента. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Практическая работа
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Опрос
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практическая работа
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практическая работа

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) литература**

#### **Основная литература**

- 1) 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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542268>
- 2) 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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/>

bcode/541604

3) Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 216 с. — ISBN 978-5-4488-1075-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134190.html>

#### Дополнительная 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, 2024. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542272>

2) Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100363.html>

3) Астахова, Ю. Г. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : учебное пособие для СПО / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2023. — 65 с. — ISBN 987-5-00175-190-8, 978-5-4488-1606-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128883.html>

4) Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16586-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531332>

5) Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10546-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542270>

#### б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Google Chrome	Бесплатное распространение по лицензии google chromium <a href="http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html">http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html</a> на условиях <a href="https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html">https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html</a> .
2	7-Zip	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="http://www.7-zip.org/license.txt">http://www.7-zip.org/license.txt</a> .
3	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 <a href="https://www.mozilla.org/en-US/MPL/">https://www.mozilla.org/en-US/MPL/</a>
4	LibreOffice	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="https://ru.libreoffice.org/about-us/license/">https://ru.libreoffice.org/about-us/license/</a>

#### в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Занятия по учебной дисциплине проводятся в учебном кабинете.

Обнащение кабинета: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, проекционный экран, ПК.